

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de  
cabina de una aerolínea en Perú**

Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología

Presentado por:

**Bach. Saúl Enrique Rupay Huarcaya**

Asesora:

**Dr. Natividad Marina Espíritu Salinas**

**LIMA- PERÚ**

**2018**



### **Dedicatoria y/o agradecimiento**

Primero a Dios que con su amor vivimos y estamos aquí.  
A mis padres que, con su esfuerzo, comprensión y su fe hacia mí realizo esta investigación. Expreso mi cordial agradecimiento a mi asesora Dra. Natividad Espiritu Salinas, por la orientación y el apoyo dado en el proceso de realización de esta investigación.

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la presión laboral es percibida de manera considerable por los trabajadores al momento de cumplir las demandas laborales diarias. El estrés ha tenido muchas definiciones, pero hoy en día es más sencillo de reconocerlo a través de los cambios poco agradables que provocan en las personas. Por lo general se piensa que el estrés es perjudicial ya que interviene de manera negativa la salud cognitiva y física, pero cabe señalar que el estrés no suele ser siempre perjudicial para las personas ya que actúa como respuesta a un estímulo del medio interno o externo y que regula los mecanismos psicofisiológicos para hacerlos frentes, en otras palabras, mantiene alerta a la persona frente a situaciones difíciles o complicadas. En sí el estrés suele ser perjudicial cuando es constante o intenso o cuando la persona no logra dar con la solución de un problema o una situación compleja.

Existe muchos factores psicosociales relacionados con el trabajo los más usuales son: el contenido de trabajo, sobrecarga y ritmo, horarios, control, ambiente, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, relación trabajo-familia y seguridad contractual. Pero cuando intervienen como factores causantes de tensión o estrés laboral van a generar respuestas poco adaptativas en la persona las cuales estas respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no solo son condiciones de la organización que generan estrés sino son acontecimientos, momentos o contextos que se encuentra en la organización y que tiene una gran posibilidad de perjudicar la salud de los empleados. La consecuencia de los riesgos psicosociales laborales tiene buena probabilidad de aparecer y gran posibilidad de ser muy graves (Moreno y Báez, 2010).

Los tripulantes de cabina deben mantener adecuados tratos en el trabajo con sus compañeros, superiores y pasajeros. De tal forma estas condiciones laborales hacen que su labor sea altamente exigente y compleja, tomando como consecuencia un posible estrés laboral, muy a parte del entorno o de los accidentes físicos (golpes o cortes), viajes largos, turnos, tecnología, entre otros, que pueden originar riesgos psicosociales en el trabajo y que influirían de manera considerable un daño psicológico, físico o social en el trabajador. Es por eso que la presente investigación busca brindar información sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales, determinar la relación estadísticamente significativa entre sus componentes e identificar los niveles de estrés y niveles de riesgos psicosociales laborales.

	ÍNDICE DE CONTENIDOS	Pág.
DEDICATORIA		i

INTRODUCCIÓN	ii
ÍNDICE DE FIGURAS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
INTRODUCCIÓN	v
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Formulación del problema	12
1.2. Objetivos	13
1.2.1. General	13
1.2.2. Específicos	13
1.3. Importancia y justificación del estudio	15
1.4. Limitaciones del estudio	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO/CONCEPTUAL	
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	17
2.1.1. Antecedentes Nacionales	17
2.1.2. Antecedentes Internacionales	21
2.2. Bases teórico-científicas del estudio	25
2.2.1. Estrés	25
2.2.2. Estrés laboral	36
2.2.3. Riesgos Psicosociales Laborales	46
2.3. Definición de términos básicos	65
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. Hipótesis	68

3.1.1. General	68
3.1.2. Específicas	68
3.2. Variables de estudio o áreas de análisis	70
<b>CAPÍTULO IV: MÉTODO</b>	
4.1. Diseño de investigación	72
4.2. Población de estudio	72
4.3. Muestra de investigación o participantes	73
4.3.1. Descripción de la Muestra	73
4.4. Instrumentos de recolección de datos	77
4.5. Procedimientos para la recolección de datos	82
4.6. Técnicas de procesamiento de datos	83
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
5.1. Presentación y análisis de datos	84
5.2. Análisis y discusión de resultados	100
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1. Conclusiones generales y específicas	105
6.2. Recomendaciones	106
6.3. Resumen. Término clave	108
6.4. Abstract. Key words	109
<b>REFERENCIAS</b>	111
<b>ANEXOS</b>	119

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N° 1. Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el sexo .....	73
Tabla N° 2. Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el estado civil .....	74
Tabla N° 3. Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el rango de edades .....	75
Tabla N° 4. Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el nivel de instrucción .....	75
Tabla N° 5. Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el nivel de instrucción .....	76
Tabla N° 6. Coeficiente de confiabilidad por el método de consistencia interna de Kuder-Richardson, del cuestionario de Estrés laboral .....	79
Tabla N° 7. Coeficiente de confiabilidad por el método de consistencia interna de Kuder-Richardson, del cuestionario Riesgos Psicosociales laborales .....	81
Tabla N° 8. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra con datos de estrés laboral .....	85
Tabla N° 9. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra con datos de riesgos psicosociales laborales .....	86
Tabla N° 10. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el Índice de Estrés Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales .....	87
Tabla N° 11. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Severidad de Estrés Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales .....	88

Tabla N° 12. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Frecuencia de Estrés Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales .....	89
Tabla N° 13. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el Índice de Presión Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales .....	90
Tabla N° 14. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Severidad de Presión Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales .....	91
Tabla N° 15. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Frecuencia de Presión Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales .....	92
Tabla N° 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de estrés laboral en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú .....	94
Tabla N° 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú .....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Frecuencia y niveles estrés según el componente Índice de Estrés Laboral .....	95
Figura N°2 Frecuencia y niveles estrés según el componente Severidad de Estrés Laboral .....	95
Figura N°3 Frecuencia y niveles estrés según el componente Frecuencia de Estrés Laboral ....	95
Figura N°4 Frecuencia y niveles estrés según el componente Índice de Presión Laboral .....	96
Figura N°5 Frecuencia y niveles estrés según el componente Severidad de Presión Laboral ....	96
Figura N°6 Frecuencia y niveles estrés según el componente Frecuencia de Presión Laboral ...	96
Figura N°7 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente exigencias psicológicas .....	98
Figura N°8 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades .....	99
Figura N°9 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo .....	99
Figura N°10 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Compensaciones .....	99
Figura N°11 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Doble Presencia .....	100

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1. Formulación del problema**

En muchos centros laborales, el estrés se vuelve un factor casi indispensable, el cual se acumula o almacena debido a las exigencias del entorno el cual puede perjudicar las emociones, pensamientos y el aspecto físico. Si el estrés laboral suele ser más recurrente y persistente, este va a perjudicar el desarrollo del trabajo y la salud e incluso el deterioro de la capacidad de resolución de problemas de los trabajadores (Keith y Newstrom, 1999). En la actualidad, se ha dado interés a las expresiones del estrés laboral en trabajadores que tienen contacto con el público ya que este tipo de actividades implican ciertas exigencias y habilidades personales particulares con la que muchos trabajadores no resaltan. Teóricamente es el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros en aviones, quienes son más propensos a presentar altos índices de estrés laboral (Amutio, 2004).

Hoy en día, el estrés es el primordial aspecto de riesgo psicosocial que se produce en los centros laborales, perjudicando la salud de los trabajadores. Esto además es expuesto por un porcentaje considerable de trabajadores que manifiestan en algún momento de su jornada laboral esta vivencia poco satisfactoria (Sierra, Zubeidat y Ortega, 2003). Los factores psicosociales cuando empiezan a perjudicar el bienestar y la integridad del empleado son llamados factores de riesgo o estrés, en otras palabras, cuando se presentan como causantes de estrés laboral y tensión generaran respuestas de inadaptación (Benavides, 2002). Barquinero (2014) afirma que en Perú el 70% de trabajadores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés laboral, teniendo en cuenta que sólo algunas empresas buscan una solución al respecto.

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

**¿Existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú?**

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

- Conocer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.

### **1.2.2. Específicos**

- Establecer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.
- Establecer la relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.
- Establecer la relación estadísticamente significativa que existe entre índice de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).
- Establecer la relación estadísticamente significativa que existe entre severidad de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).
- Establecer la relación estadísticamente significativa que existe entre frecuencia de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).
- Establecer la relación estadísticamente significativa que existe entre índice de presión laboral y riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).
- Establecer la relación estadísticamente significativa que existe entre severidad de presión laboral y riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo

activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

- Establecer la relación estadísticamente significativa que existe entre frecuencia de presión laboral y riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

### **1.3. Importancia y justificación del estudio**

Con la realización del presente estudio, se busca describir e identificar el nivel y tipo de relación que existe entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en el trabajo en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. De tal forma que facilite el desarrollo de programas para el grupo estudiado ya que no se cuentan con muchas investigaciones al respecto. Porque un mejor manejo del estrés en los trabajadores y reduciendo los riesgos psicosociales laborales que se puedan presentar en una entidad laboral ayudarán a mejorar el desempeño y rendimiento de los mismos.

En las aerolíneas como uno de los requisitos indispensables es que las(os) tripulantes de cabina deben mantener adecuados tratos en el trabajo con sus compañeros, superiores y pasajeros. De tal forma estas condiciones de trabajo hacen que su labor sea altamente exigente y compleja, tomando como consecuencia un posible estrés laboral. Muy aparte de las situaciones complejas que puedan presentarse durante su trabajo como: turbulencias, accidentes físicos (golpes o cortes), viajes largos, metros sobre el nivel del mar (altura), entre otros. Porque al

aumentar los riesgos psicosociales que se manifiestan en el trabajo influirán de manera considerable en el daño psicológico, físico o social.

Un trabajador con niveles altos de estrés laboral tiende a presentar problemas de salud como: dolores de cabeza, fatiga, malestares físicos, entre otros, y como consecuencia de estos malestares en los trabajadores se produce ausencia de aquellos, cambios de puestos o rotaciones. Porque un tripulante de cabina que esté preparado ante los diferentes estresores laborales y riesgos psicosociales laborales estará en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, frente a otro que no lo esté. Por lo señalado anteriormente, creo que es fundamental realizar el presente estudio.

#### **1.4. Limitaciones del estudio**

Se consideró dentro del estudio como primera posible limitación, la veracidad de los resultados ya que posiblemente se podrían encontrar sesgados por la subjetividad que contiene el trabajo. Como segunda limitación sería que autoridades importantes (superiores) influyan sobre la decisión o respuestas que brinden los tripulantes de cabina y que éstos falseen las respuestas en las evaluaciones con el fin de no perjudicar a la aerolínea. Como tercera limitación sería el nivel de generalización, ya que no se puede generalizar a todas las aerolíneas con los resultados de esta investigación. Como última limitación fue el tiempo de evaluación de la muestra, el cual demoró aproximadamente un mes en terminar de recolectar toda la muestra evaluada, ya que cada día se evaluó entre 5 a 10 personas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO/CONCEPTUAL**

#### **2.1. Investigaciones relacionadas con el tema**

Como base del estudio y revisando la literatura de las variables niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales se presentan a continuación de forma resumida las siguientes investigaciones nacionales e internacionales:

##### **2.2.1. Antecedentes Nacionales**

Según Castañeda (2015), en su investigación *“Estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo”*, tuvo como objetivo determinar la relación que guarda el estrés laboral y los riesgos psicosociales en trabajadores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo. La presente

investigación tiene un diseño no experimental transaccional correlacional de tipo descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por una población de 170 trabajadores, la cual se tomó como muestra a todos los trabajadores por ser un grupo pequeño, se aplicó dos test, el primero denominado Escala de Estresores Laborales conformada por 48 ítems y el de Percepción de Riesgos Laborales conformada por 30 ítems. Se realizó el procedimiento metodológico siguiendo una investigación cuantitativa y se llegó a la conclusión: de que sí existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estrés laboral y riesgos psicosociales en trabajadores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo, demostrando que existe relación entre los contextos de los jefes, preparación, conflicto sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción, autoestima; con la participación, implicación, responsabilidad, formación, comunicación, información, gestión de tiempo, cohesión de grupos y hostigamiento, que constituyen las dimensiones de las dos variables correspondientes.

Por otro lado, Mollo (2015), en su investigación *“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”*, tuvo como objetivo determinar la relación que guarda los factores psicosociales y la retroalimentación laboral de asesores de riesgo en el área comercial de una compañía de seguros de Perú. En el estudio, se aborda cuatro factores de tipo organizacional relacionados con el perfil laboral de 222 asesores de riesgo de la población estudiada. Enfoca su interés en observar la relación de los “agentes estresores” y la autopercepción de su labor en los clientes internos que trabajan en ventas de intangibles en empresas de alta competencia con el fin de mejorar la calidad de vida laboral. En la verificación de las referencias sobre el tema, se resume la descripción de varias clases de factores

psicosociales, entre ellos, los factores ambientales, organizacionales e individuales percibidos. Se constata que existe relación significativa entre los factores psicosociales según la retroalimentación laboral positiva de los asesores de riesgos del área comercial de Lima de la compañía de seguros, por lo tanto, la hipótesis principal queda comprobada. Igualmente, en la relación de los factores psicosociales con la retroalimentación negativa, no hay relación significativa en los niveles ocupacionales.

Según Imán (2016), en su investigación “*Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral en Colaboradores de una Empresa Pesquera de Paita*”, tuvo como objetivo analizar las Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) en participantes de una empresa pesquera de Paita. La investigación se basa en la teoría de Ajuste de la Persona y Ambiente Laboral de French. Se ha empleado una recolección de datos en un solo momento ya que es un diseño no experimental-transversal; además de ser una investigación de tipo psicométrico. La empresa pesquera cuenta con una población de 343 trabajadores aproximadamente quienes cuentan con un contrato mayor a 6 meses de permanencia, por el cual se obtuvo una muestra de 181 colaboradores a quienes se les aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS). Llegando a la deducción que la presente investigación obtuvo una validez con valores altamente significativos de valores menores a 0,01; además de ser confiable por obtener valores mayores a 0,875 y establecer el baremo percentilar.

Por otro lado, Ruiz y Vega (2016), en su investigación “*Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*”, tuvieron como objetivo analizar la relación que guarda el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores

administrativos de rango medio de una empresa en concreto. La investigación estuvo conformada por 362 trabajadores entre 21 y 50 años, tomando como muestra a 133 trabajadores. Se les aplicó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de Desempeño Individual de Williams & Anderson. Teniendo como resultado que el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de rango medio, pero no de manera significativa, respecto a otros resultados: las mujeres presentan mayor estrés que los varones, los que tienen más estudios poseen más estrés, pero más alto desempeño.

Según Gonzales (2017), en su investigación “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los colaboradores de una Empresa de Servicios Generales de Alto Talara*”, tuvo como objetivo determinar la relación que guarda los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto-Talara. La investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental-transaccional. El estudio es de tipo descriptivo y correlacional ya que busca especificar las características, propiedades y los perfiles de las personas con el propósito de evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. El muestreo fue no probabilística intencional, conformada por 200 personas del sexo masculino con edades entre 25 a 60 años. Se pudo encontrar que las correlaciones entre dichos factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral son muy bajos y los niveles de significación estadística son mayores a 0,05. Esto demuestra que no existen relaciones significativas entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados rechazan la hipótesis alternativa general y aceptan la nula, la cual refiere que No existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

Por otro lado, Broncano (2018). “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada de Lima*”, tuvo como objetivo determinar la relación que guarda los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en las enfermeras de una clínica privada de Lima. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 50 enfermeras. Los test empleados fueron el cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS compuestos. Como resultado se obtuvieron que todas las dimensiones de factores de riesgo psicosocial están asociadas con el estrés laboral, las asociaciones positivas son carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales y papel académico, mientras que las asociaciones negativas son condiciones de lugar de trabajo, interacción social y remuneración del rendimiento, además estas asociaciones son significativas ( $p$ -valor  $< 0.05$ ). Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alternativa o hipótesis de investigación, con respecto al estrés laboral el 52% presentó un nivel bajo de estrés, el 32% un nivel intermedio, el 16% tiene estrés y ninguna enfermera percibió un nivel alto de estrés.

### **2.2.2. Antecedentes Internacionales**

Según Aguirre (2015), en su investigación “*Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales*”, tuvo como objetivo identificar los factores desencadenantes del estrés laboral y la relación de éstos con la calidad de vida laboral de personal aeronáutico de cabina. La muestra estuvo conformada por 136 participantes que laboran como personal aeronáutico de cabina, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida

Profesional (CVP-35 de Cabezas 2000), el cual se consideró para el análisis sólo los ítems que evalúa la dimensión global de esta variable; y el Instrumento de Medición de Detonantes de Estrés Laboral para Pilotos (IMDELP). Los resultados encontrados indican que: los tripulantes de cabina perciben un alto nivel de estrés laboral, una moderada satisfacción laboral, una baja calidad de vida laboral, existencia de una relación significativa entre la calidad de vida laboral y los factores desencadenantes del estrés de tipo organizacional, extra-organizacional y del ambiente físico. Además, las variables sociodemográficas se relacionan significativamente de la siguiente forma: sexo y factor ambiente físico, sexo y satisfacción con la supervisión, sexo y satisfacción con las prestaciones, sexo y satisfacción con el grado de participación, sexo y desempeño laboral, edad y *desempeño* laboral, hijos y desempeño laboral, número de hijos y desempeño laboral, permanencia laboral y satisfacción con el trabajo, permanencia laboral y desempeño laboral y permanencia laboral y calidad de vida laboral.

Por otro lado, Beleño y Ucros (2014), en su investigación “*Factores de riesgo psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa*”, tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra laborales, individuales y niveles de estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa en Barranquilla. La investigación fue de tipo cuantitativo y descriptivo, la muestra estuvo conformada por 227 colaboradores de la institución universitaria. Se utilizó como instrumento la Batería de Evaluación de Factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social. En los resultados destaca que los principales riesgos en niveles medios, altos y muy altos se encuentra: el constructo Intralaboral: Dominio Control sobre el Trabajo, Liderazgo y Relaciones Sociales en las dimensiones: consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo, influencia

del trabajo sobre el entorno extralaboral, capacitación, participación y manejo del cambio, claridad del rol, características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

Según Ghimire, (2014), en su investigación *“El estrés percibido y su asociación con las condiciones de trabajo psicosociales”*, tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés percibido en trabajadores finlandeses en el rubro de telefonía con respecto a las condiciones de trabajo psicosocial que presentan. Se realizó un estudio transversal por el Instituto Finlandés Ocupacional, el cual tuvo una colaboración de 2118 participantes. Se utilizó el instrumento FIOH para encontrar asociaciones entre los estresores del trabajo psicosocial y el estrés. Como resultado se obtuvieron que el 67,7% de los trabajadores estaban involucrados en estrés constante, de los cuales el 8,9% había experimentado bastante estrés, la mayoría eran mujeres. Los factores más significativos fueron las sobrecargas de trabajo, horas extras laborales y el poco apoyo de los supervisores o colegas.

Por otro lado, Guilguiruca & Góngora & Meza y Moya (2015), en su investigación *“Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile”*, tuvo como objetivo determinar la relación que guarda los riesgos psicosociales laborales y el estrés percibido en empleados de una empresa del rubro eléctrico en Chile. Se diseñó un estudio descriptivo, de alcance asociativo y de corte transversal, en el cual participaron 292 colaboradores. Se les aplicó el cuestionario ISTAS 21, versión corta y la Escala de Estrés Percibido validado por la población chilena. Los resultados muestran que todos los factores de riesgos psicosociales estudiados se relacionan estadísticamente de manera significativa con el

estrés percibido. Las dimensiones que resaltan son el de exigencias psicológicas y las relaciones de apoyo social con el estrés percibido, así como la relación entre doble presencia y género, trabajo activo y antigüedad laboral, compensaciones y sistema de turno. En conclusión, los empleados evaluados manifiestan que en la medida que aumenta la percepción de riesgos psicosociales laborales también aumentan sus niveles de estrés percibidos con aspectos del contenido y organización del trabajo.

Según García & Iglesias & Romay y Saleta (2016), en su investigación *“Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria”*, tuvo como objetivo evaluar los riesgos psicosociales de los docentes universitarios e identificar áreas de mejora para una organización saludable en una muestra de 621 docentes de la Universidad de Coruña. El cual se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 adaptado en la población española. Los resultados demostraron una situación desfavorable para la salud en cinco dimensiones psicosociales: altas exigencias psicológicas, doble presencia elevada, baja estima, bajo apoyo social e inseguridad elevada en el empleo. Por lo opuesto, se encontró una situación favorable en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo. También se comprobó que no existe un único perfil de profesor universitario en riesgo psicosocial. Se concluyó que presentan un diagnóstico de riesgos psicosociales en los docentes universitarios y a partir de esta visión de riesgos se desarrollan estrategias para prevenir riesgos dentro del ámbito docente universitario.

Según Lopes, Santos, Saraiva y Tenente (2017). *“Factores de evaluación de riesgos psicosociales un estudio con docentes de educación superior”*, tuvo como objetivo determinar los factores psicosociales relacionado con las condiciones en la organización de trabajo que

interfieren con la salud de los empleados. El objetivo del estudio fue evaluar el riesgo psicosocial en 59 docentes de educación superior. El estudio consistió en la administración de dos instrumentos, uno para la caracterización de la muestra y el otro para evaluar los factores de riesgo psicosociales, el Cuestionario Psicosocial de Copenhague. El análisis de las distintas subescalas reveló un riesgo psicosocial, mostrando que los docentes se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Hubo diferencias significativas entre los riesgos experimentados en la educación superior pública y los experimentados en la educación superior privada. El género, la edad, los antecedentes académicos y la categoría profesional influyeron en el tipo de riesgo psicosocial. El estudio confirma la importancia de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el ejercicio de la profesión docente en la educación superior. Se reconoce que es necesario evaluar y gestionar los riesgos psicosociales para promover condiciones de trabajo sanas, garantizar el respeto y el trato justo.

## **2.2. Bases teórico-científicas del estudio**

### **2.2.1. Estrés**

En 1956 el médico canadiense Hans Selye propone el término estrés, describiendo la presencia de un nivel de estimulación ambiental desde el cual se libera toda una secuencia de reacciones fisiológicas que previenen al sujeto para la defensa o la huida, se han creado distintos modelos conceptuales de este término basados en el principio de equilibrio entre las exigencias dadas por el entorno y los recursos que el sistema pone en manos de los individuos con el objetivo de hacerles frente.

Debido a esta situación que es para fines de la presente investigación el término Estrés se define como “un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida” (Peiró, 2000). La descripción del concepto, suele ser diferente a lo que normalmente se conoce por estrés, ya que en ciertas situaciones este fenómeno puede ser considerado como el comienzo o arranque que facilita al trabajador a usar sus capacidades personales en toda su totalidad, en otras ocasiones las habilidades y recursos personales del trabajador se ven superadas debido a una exhibición constante de momentos percibidos como incontrolables.

En tal sentido, autores importantes como Edwards, Cooper y Selye (Edwards y Cooper, 1988; Selye, 1956), asignan a este fenómeno una doble valoración, usando dos definiciones distintas para determinar dos tipos de reacciones del sujeto frente al mismo fenómeno. Los conceptos se presentan a continuación:

- Eutrés: Experiencias y ocasiones en la que el estrés tiene como consecuencias y resultados principalmente positivas, ya que produce la estimulación y activación apropiada que proporcionan a las personas conseguir en sus actividades resultados satisfactorios con costos personales aceptables.
- Distrés. Experiencias y ocasiones personales desagradables, irritantes, molestas, incómodas y con posibles consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico.

El estrés, puede estudiarse de diferentes maneras, ya sea como una respuesta, como un estímulo, como percepción o como una interacción personal. Algunos enfoques, evalúan que emerge de los desajustes que se producen entre las demandas de una ocasión y las capacidades que los individuos tienen para enfrentarlas. Hay también otras aportaciones teóricas y modelos como veremos a continuación:

French y Kahn (1962, cfr. Peiró, 2000), plantearon un modelo socio-ambiental, que se centra en las relaciones que existen entre el estrés, la salud mental y la salud física. Se basa en una secuencia de causas en las que intervienen: el entorno percibido por el individuo objetivamente, la experiencia subjetiva del trabajador, su respuesta ante él y hasta los efectos a largo plazo. Las respuestas del individuo, pueden ser físicas, emocionales, y/o del comportamiento; y sus efectos pueden ser de salud o de enfermedad. Este modelo socio-ambiental, recoge los componentes básicos sobre el estrés, pero no da cuenta de los procesos que se producen entre los diversos estados.

McGrath (1976, cfr. Peiró, 2000), desarrolló un modelo basado en procesos cíclicos, que pone en manifiesto la importancia de los diferentes procesos involucrados en el estrés. El episodio de estrés, se caracteriza por cuatro elementos básicos: situación, situación percibida, selección de respuesta y conducta. Este autor caracterizó los procesos que ocurren en el individuo y entre cada una de los cuatro elementos citados y contempla la retroalimentación que ocurre sobre la situación. Esta elaboración, no tiene en cuenta las consecuencias del estrés sobre la salud, y los aspectos sociales.

Harrison (1978, cfr., Cooper y Payne, 1980) elaboró un modelo que se basa en el ajuste entre el sujeto y el entorno laboral. Distingue entre aspectos objetivos y subjetivos de las personas y el ambiente. Destaca la importancia de determinar el ajuste entre el ambiente objetivo y la persona; y el grado de ajuste subjetivo entre el entorno, como es percibido, y la persona, tal como se percibe a sí misma. La exactitud de la auto-evaluación y el grado de contacto con la realidad, son elementos relevantes ya que se tienen en cuenta los desajustes que existen entre la persona, el ambiente, y las diferentes respuestas de los individuos, relacionadas con su bienestar. Con mecanismos de afrontamiento el sujeto trata de contrarrestar los desajustes. Por otra parte, los mecanismos de defensa, tratan de reducir la tensión del desajuste percibido, distorsionando la situación, o su auto-percepción.

Lazarus y Folkman desarrollan un modelo de apreciación cognitiva (1984, cfr., Peiró 2000), se basa en los procesos cognitivos intervinientes en el fenómeno del estrés, partiendo de una concepción dinámica e interactiva. El proceso de apreciación primaria, permite al individuo determinar la significación de un evento, o estímulo, según su bienestar. La apreciación secundaria, sería cuando se percibe un determinado evento como negativo; y se ponderan los recursos disponibles que el individuo tiene para enfrentarse al evento. El afrontamiento, sería cuando se aplican los esfuerzos cognitivos y comportamentales necesarios, para solucionar la situación. Y finalmente la reevaluación consiste en rever los resultados de los procesos antedichos, y valorar si los esfuerzos realizados, han tenido éxito en los objetivos que se pretendían desarrollar. Este modelo, destaca la importancia de la interacción persona-entorno.

El modelo de estrés de Matteson e Ivancevich orientado a la dirección (1987, cfr. Chacín, Corzo, Rojas, Rodríguez y Corzo, 2002) integra estresores procedentes de la organización y fuera de ella, y la apreciación que los individuos realizan de la situación. Los resultados tienen consecuencias sobre la salud individual, y el desempeño organizativo. Consideran dos tipos de variables moduladoras: las diferencias individuales, que inciden sobre los procesos de relación; y las estrategias de afrontamiento, que inciden sobre la relación entre la situación y su apreciación. Estos autores nos hablan de las diferencias entre los resultados a corto plazo, y las consecuencias que se dejan a largo plazo.

Karsaek (1979, cfr., Peiró 2000) elabora un modelo de demandas, restricciones y apoyo. Contempla cuatro tipos de puestos: los que combinan bajas demandas con bajas competencias para tomar decisiones (puestos pasivos); a la vez están los puestos con altas demandas y altas competencias a la hora de tomar decisiones (puestos activos), en los que los retos del puesto, se combinan con buenas posibilidades para afrontarlos activamente. Así tenemos dos variables: la capacidad de toma de decisiones en el trabajo y las demandas del puesto. Los problemas surgen, cuando se combinan demandas excesivas, con bajas competencias en la toma de decisiones. Esto lo relacionó con las enfermedades coronarias. El apoyo social, ocupa un lugar relevante, de cara a conseguir bienestar psicológico. En resumen, lo que desencadena la experiencia de estrés, es la falta de adaptación entre las demandas, las restricciones del puesto de trabajo, y el apoyo social.

Cox (1981, cfr. Peiró 2000) realiza un modelo transaccional del estrés ocupacional donde se lo concibe como una variable que intercede, siendo reflejo de las transacciones entre el

ambiente y la persona, formando parte de un sistema virtual dinámico que presenta 5 secuencias: existencia de demandas objetivas del entorno, y de recursos y capacidades de la persona más o menos adecuados para satisfacerlas; la percepción de las demandas del entorno y de los propios recursos, sobreviniendo el estrés cuando el individuo percibe que sus capacidades no pueden afrontar las demandas; la respuesta a estos desequilibrios (emocionales, fisiológicas, cognitivas y comportamentales); otro estadio contempla los resultados anticipados de las acciones de afrontamiento del ítem anterior y finalmente la última fase contempla el “feedback” que influirá sobre todas las anteriores pautas y los casuales resultados de dicha influencia.

Edwards (1988, cfr., Peiró, 2000) en su modelo de discrepancias entre situaciones percibidas y los deseos en las respectivas conductas de afrontamiento, plantea que el estrés es la apreciación cognitiva realizada por el sujeto en el desajuste entre la situación y sus deseos que no se concretan en tal situación. Introduce dos contribuciones. La primera considera el desacuerdo entre los deseos y percepciones de la situación, haciendo que las definiciones que comparan demandas y capacidades incluyan una discriminación entre percepciones y deseos. Estos afectarían dos grupos de variables: las estrategias de afrontamiento y en el bienestar psicológico y somático.

Frankenhaeuser (1991, cfr. Peiró, 2000) realizó un modelo biopsicosocial del estrés laboral, el cual menciona que las consecuencias en la salud individual de la persona y en la eficiencia organizacional están controladas por el afrontamiento que se exige con respecto al rol que cada uno cumple, según los recursos y capacidades disponibles del trabajador. Describió los factores esfuerzo y malestar como dos mediadores cognitivo-conductuales, que de forma

significativa se relaciona con el aumento relativo de noradrenalina y cortisol plasmáticos respectivamente. Logró correlacionar los estilos de afrontamiento con importantes marcadores biológicos del estrés padecido.

En el mismo camino, Mingote, Gozalo, Fernández y colaboradores (1998, cfr. Mingote, 2002) realizaron investigaciones sobre las causas del Burnout en personal sanitario y encontraron el predominio relativo de la respuesta cortico-suprarrenal en las mujeres y de respuesta simpático-adrenal en los varones, entre los varones predomina de forma significativa un estilo de afrontamiento orientado a la acción, mientras que entre las mujeres resalta la mayor utilización de estrategias de afrontamiento emocionales, así como mayores índices psicopatológicos.

Otra aportación influyente e interesante es la consideración dinámica y transaccional del estrés y sus consecuencias desarrollada por Frese y Zapf (1988, cfr. Peiró, 2000), ellos señalan la insuficiencia del supuesto de la estabilidad de las variables y defienden que las diferentes interacciones contempladas se despliegan y cambian a lo largo del tiempo. Así estos autores han identificado patrones temporales en la influencia de los estresores sobre los resultados y consecuencias del estrés distinguiendo entre los efectos que se producen por el impacto inicial con el estresor, y los efectos en un tiempo prolongado de exposición, donde encontramos diversos tipos de incidencia.

Estos modelos y teorías son los antecedentes que han permitido lograr avances importantes en el estudio del estrés y también del estrés en la organización. Una integración de las aportaciones más relevantes de estas teorías ha permitido producir un modelo de estrés,

poniendo énfasis en una aproximación que contemple la calidad de vida laboral en un sujeto. Se ha elegido utilizar el modelo que desarrolló Peiró (2000), tomando en cuenta que el estrés es un fenómeno multidimensional que afecta a varias esferas de la vida cotidiana de los sujetos y también porque propone la integración más consistente de las distintas teorías o modelos explicadas anteriormente. En tal sentido, Peiró realizó un modelo de Estrés de seis bloques de variables, a partir de los aportes realizados por diversos autores del modelo socio-ambiental de French y Kahn planteado en 1962. Estas variables son:

- Variables ambientales (recursos y estresores): las variables agrupadas en este bloque han sido conceptualizadas como aquellas discrepancias o desajustes entre los recursos disponibles y las demandas del medio ambiente, moduladas por la importancia que el ser humano concede a dichas discrepancias.
- Las características de la persona: dentro de las variables consideradas en este bloque encontramos a la personalidad de tipo A1 (tipo de personalidad cuyas características son: interés desmesurado por el logro de metas numerosas y la perfección, compromiso elevado con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión continua y a una preocupación perseverante por el tiempo. Estas personas son activas, enérgicas, competitivas, ambiciosas, agresivas, impacientes y diligentes. No son rasgos estáticos de personalidad sino estilos de conducta con el que los sujetos responden normalmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean.), el neuroticismo, la autosuficiencia, la personalidad resistente, los estilos cognitivos, el locus de control, los valores y otras características personales, más o menos estables.

- La experiencia subjetiva: aquí Peiró (2000), considera el aporte realizado por Lazarus y Folkman (1984, cfr. Peiró, 2000) referente al proceso de apreciación que según dichos autores se da en dos etapas:
  - ✓ La apreciación primaria, donde el sujeto determina al evento como irrelevante, benigno o maligno.
  - ✓ La apreciación secundaria, que consiste en la evaluación de los recursos disponibles de afrontamiento.
  - ✓ Respuesta del individuo: estrategias de afrontamiento: dentro de este bloque se consideran estrategias de afrontamiento, estas estrategias pueden afectar a los determinantes del Estrés por medio de seis vías:
    - a) alterando aspectos del ambiente físico y social del individuo;
    - b) cambiando alguna característica del individuo;
    - c) cuestionando la información social en la que se basa la percepción;
    - d) influyendo en la construcción cognitiva individual de la realidad;
    - e) ajustando los deseos para así minimizar las discrepancias;
    - f) reduciendo la importancia de la discrepancia.
- Los resultados de la experiencia de estrés: esta instancia considera todas aquellas reacciones fisiológicas, cambios en los estados y procesos psicológicos y en el comportamiento, producto de la experiencia de estrés.

- Las consecuencias del estrés: considera todas aquellas alteraciones más o menos permanentes sobre la salud del ser humano, debidas a experiencias duraderas y/o intensas de estrés con imposibilidad de afrontamiento adecuado por parte del individuo.

En relación a éste último punto el capítulo V de la “Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo” (OIT, 2001) indica que existe un fuerte estrés cuando una situación del entorno se percibe como una amenaza que supera las capacidades y recursos personales que uno puede cumplir, en condiciones en las que el sujeto espera una diferencia sustancial en las recompensas y costes de satisfacer o no aquellas exigencias. También refiere la citada Enciclopedia de la OIT (2001) que si el nivel de exigencia excede la expectativa percibida y el grado de recompensa diferencial esperado del cumplimiento o no de esa demanda reflejan la intensidad del estrés a que la persona se ve doblegada. Y añade que el estrés puede expresarse por medio de una valoración cognitiva donde el estrés experimentado subjetivamente es dependiente de la percepción del sujeto en determinadas circunstancias. En esta categoría, las respuestas emocionales, fisiológicas y conductuales influyen en la interpretación que hace la persona frente a una situación de estrés “objetiva” o “externa”.

La OIT (2001) describe diferentes síntomas al igual que diversos autores (Peiró, 2000; Gil Monte, 2008), respecto al estrés. El agotamiento es una forma de estrés, que va acompañado normalmente por un poco o falta motivación. Es una sobrecarga que, durante el transcurso del tiempo, afecta a las actitudes, el estado de ánimo y la conducta en general. Los síntomas del agotamiento se expresan a nivel físico como dolencias psicósomáticas complejas, desorden en el sueño, cansancio excesivo, trastornos gastrointestinales, dolores de espalda, cefaleas, diferentes

procesos cutáneos o dolores cardíacos vagos inexplicables. Los cambios mentales y de conducta se manifiestan de forma más sutiles.

Otros signos de estado de ánimo y afectivos pueden observarse en un progresivo alejamiento, disminución de la autoestima, pérdida de la seguridad o confianza en uno mismo, depresión, importantes cambios en el estado de ánimo, dificultad para concentrarse o prestar atención, constante cinismo y pesimismo, y una sensación general de no sentirse útil. El individuo que suele estar contento se vuelve malhumorado, el afectivo se convierte en callado y distante y el optimista se vuelve pesimista. Las alteraciones más constantes en los afectos parecen ser la ansiedad y la depresión, cabe resaltar que la ansiedad se relaciona sobre todo con el rendimiento en el trabajo. Las condiciones laborales son más importantes en el desarrollo del trabajo porque si la ansiedad toma una forma de presencia ésta generaría ambigüedad de rol y sobrecarga de rol según señala Srivastava (1989).

El recorte en los servicios de los empleados, el cambio de propiedad, los cambios laborales, la constante necesidad de horas extras o la reducción de plantilla tienden apresurar la manifestación del estrés. El trabajo nocturno y el trabajo por turnos generan la ruptura del ritmo cotidiano de trabajo y se manifiestan en desórdenes como enfermedad coronaria y úlcera péptica entre otros (Knutsson, 2003). Asimismo, las empresas o compañías reportan un incremento constante de sus trabajadores padecer problemas en el abuso de alcohol o sustancias psicoactivas. Entre los causantes de estrés frecuentemente están los problemas matrimoniales o divorcios, junto a otros problemas de carácter familiar agudos o crónicos (OIT, 2001).

El trabajo del personal aeronáutico es complejo, peligroso y a menudo agotador, lo cual sumado a fuertes estresores del entorno (Aguirre, 2006) como ruido, menos oxígeno, frío, exceso de radiación, incitarían fuertes estados de estrés. Las variables organizacionales actúan como fuente de tensión permanente y la dificultad de los propios sujetos de conjugar la vida laboral con vías de escape y contención efectivas, nos indican que ésta profesión por sus características propias en cuanto a contenidos y demandas del trabajo y por el medio en el que debe ejecutarse, está sometido a una fuente permanente de estresores laborales. Esto concuerda con lo descubierto por el Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester (Casalnova y Di Martino, 1994) que plantea una medición de 1 a 10 por medio de una escala, donde identifica a las profesiones más estresantes, aquellos estresores que tienen origen laboral.

### **2.2.2. Estrés Laboral**

Con lo expuesto anteriormente y al ser una de las variables a estudiar de la investigación el estrés laboral se define de la siguiente manera como “el conjunto estimulante, presente en el trabajo, que con frecuencia produce tensión y otros resultados negativos en la persona” (Peiró, 2000). Peiró (2000) en su obra “Desencadenantes del estrés laboral” clasifica al estrés laboral en:

- 1.- Estresores del ambiente físico: entre estos estresores se encuentran la vibración, la iluminación, el ruido, la temperatura, la humedad, etc.

2.- Exigencias del mismo trabajo: entre estos estresores se encuentran la propia actividad laboral que puede generar fuentes del estrés como la sobrecarga de trabajo, el turno de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

3.- Las características de las tareas que hay que realizar o los contenidos del trabajo: se puede mencionar la oportunidad de control de tareas o roles, el uso de capacidades o habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

4.- El desempeño de roles: el rol es definido como “conjunto de expectativas y exigencias sobre los comportamientos que se esperan del trabajador que ocupa. Son ampliamente conocidos como estresantes la ambigüedad, el conflicto y la sobrecarga de rol.

5.- Las relaciones interpersonales y grupales: podemos mencionar las relaciones con los superiores, compañeros, subordinados, clientes, etc.

6.- Estresores relacionados al desarrollo de la carrera: entre ellos encontramos estresores como la inseguridad laboral, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las diferentes transiciones de rol, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

7.- Aspectos vinculados con las nuevas tecnologías: se pueden mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.

8.- Clima organizacional o componentes de la estructura: demasiada centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

9.- Relación entre el trabajo y otras esferas de la vida: como la vida en familia y las demandas conflictivas entre los roles familiares y la actividad laboral.

Una vez expuesta la clasificación de Peiró (2000), a continuación, se describe en detalle las 5 dimensiones teóricas de estresores halladas por Aguirre (2006):

**1- Factores del Ambiente Físico:** definida como todos los causantes ergonómicos, de diseño, característicos del lugar de trabajo que necesitan una adaptación tanto física como psicológica, por parte del sujeto que tienen la posibilidad de perjudicar su bienestar psicológico. Estos estresores de ésta dimensión serían:

- ✓ Ruido: el ruido excesivo o intermitente, afecta negativamente la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, también existen relación entre el ruido y la fatiga, irritabilidad, dolores de cabeza, y dificultades para concentrarse, esto lleva a un incremento en la posibilidad de accidentes y disminuye la comunicación social en el puesto de trabajo.
- ✓ Vibración: la exposición a vibraciones puede producir aumento en las cátelominas, daños a la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico.
- ✓ Iluminación: la falta de iluminación, la luz muy brillante o simplemente una iluminación inadecuada puede provocar dolores de cabeza, tensión, fatiga visual y frustración.

- ✓ Temperatura: trabajos que requieren detalles finos o decisiones críticas son afectados negativamente por el exceso de calor, la destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura pudiendo causar accidentes.
- ✓ Higiene: deficiencias de higiene como suciedad, falta de ventilación, entorno polvoriento, inadecuación en las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios pueden contribuir al contagio de infecciones y además producir en el individuo frustración, insatisfacción e irritabilidad.
- ✓ Toxicidad: el manejo de productos tóxicos puede incidir en el rendimiento, el riesgo de accidentes y la satisfacción laboral.
- ✓ Condiciones climatológicas: cuando son molestas pueden afectar el bienestar físico, la motivación y aumentar la incidencia de accidentes.
- ✓ Disponibilidad y disposición del espacio físico: la acumulación, así como la falta de personas juegan un papel de potencial estresor, al igual que las oficinas abiertas, pues permiten menor privacidad, condición importante en el trabajo
- ✓ Exposición a riesgos y peligros: la percepción del sujeto respecto a los riesgos puede producir en mayor o menor grado ansiedad, afectando las conductas de seguridad, rendimiento y bienestar psicológico.

**2.- Relaciones interpersonales en el trabajo:** Definido como el tipo de relaciones y contactos establecidos con otras personas en el lugar de trabajo. Es importante la percepción que el individuo tenga respecto del espacio personal y la distancia. En algunos individuos la densidad social en el lugar de trabajo, al permitir mayor contacto social, es un factor importante a la hora de determinar sus niveles de satisfacción laboral, pero para otros esta misma situación les hace

sentir falta de privacidad y espacio personal (Peiró, 2000). La existencia de buenas relaciones entre los miembros de determinado grupo de trabajo, potencian la salud personal y organizacional. Mientras que las malas relaciones al interior de un grupo pueden provocar altos niveles de tensión y estrés entre sus miembros (Peiró, 2000). En tal sentido, a continuación, se describen los tipos de relaciones que el trabajador puede tener en su trabajo y sus consecuencias:

- ✓ Relaciones con los superiores: buenas y malas relaciones con el superior inmediato pueden provocar en el individuo satisfacción y tensión respectivamente.
- ✓ Relaciones con los compañeros: la falta de apoyo emocional y de comunicación entre los compañeros de trabajo son una fuente potencial de estrés.
- ✓ Relaciones con los subordinados: la posibilidad de tener personas a cargo implica una responsabilidad que a la larga puede provocar estrés.
- ✓ Relaciones con los usuarios y clientes: aquellos trabajos que implican el contacto directo con las personas con problemas personales o familiares, son una fuente importante de estrés. Las consecuencias que el individuo puede sufrir son despersonalización, agotamiento emocional y cinismo.
- ✓ Estresores grupales: falta de cohesión grupal: esta situación puede provocar consecuencias sobre el bienestar psicológico del individuo, como inseguridad y ansiedad debido a la falta de comunicación y apoyo social presente en los grupos con poca cohesión.

**3.- Factores Organizacionales:** definida como un sistema de reglas que regulan las interacciones y conducta de los sujetos en el trabajo (Peiró, 2000). Este grupo de estresores está conformado por:

- ✓ Políticas de salud ocupacional al interior de las empresas: refiere a un conjunto de políticas de salud laboral que debieran ser gestionadas necesariamente como política empresarial para mantener la óptima salud de los trabajadores.
- ✓ Cumplimiento del marco regulatorio legal: entre ellas se encuentran, jornadas de trabajo (incluyendo los tiempos de descanso), extensión de la jornada, relevo de los turnos, posibilidades de negociación colectiva, derechos de afiliación a sindicato, normas de estabilidad laboral. Dentro de este tópico es de especial interés la falta de participación como predictor de tensión y estrés.
- ✓ Políticas de recursos humanos: deberán ser eficientes para que permitan canalizar las inquietudes de los trabajadores en relación a su cargo, sino serán una fuente de estrés. En tal sentido las políticas de inseguridad laboral generan despedido del trabajo y consecuencias, tanto económicas como emocionales que pueden repercutir en el trabajador y su rendimiento.

**4.- Factores extra-organizacionales: relación familia-trabajo:** La familia se ubica dentro de los llamados factores extra organizacionales, donde también están la economía, la política nacional e internacional, entre otras cosas (Peiró, 2000). A continuación, se describen una serie de experiencias tensionantes que pudieran generar estrés entre el trabajo y la familia.

- ✓ Relaciones de las experiencias de estrés entre diversos ámbitos de la vida: procesos relacionados con el rol: el conflicto entre roles hace referencia al conflicto al que se puede ver enfrentado un individuo al resultar incompatible el desempeño del rol laboral y familiar.
- ✓ Sobrecarga de rol: ocurre debido a la acumulación de demandas de dos o más roles al superar los recursos con los que el individuo cuenta.
- ✓ Procesos de desbordamiento o de generalización: dichos procesos hacen referencia a determinadas experiencias que se dan en el ámbito familiar que afectan al ámbito laboral o viceversa, esta situación se presenta como potencialmente estresante.
- ✓ Procesos de socialización: la socialización que tiene lugar en el seno familiar no siempre es útil en el ambiente laboral y viceversa, la discordancia de ambos tipos de socialización puede resultar estresante para el individuo.
- ✓ Estrés por conflictos trabajo-familia y sus antecedentes: la percepción que el individuo tenga de su trabajo, la cantidad de horas que le dedica, puede incidir en el tiempo que le dedique a su familia. Sumado a esto la posibilidad de que la pareja o cónyuge también trabaje pueden convertirse en estresores.

**5.- Contenidos y demandas del trabajo:** esta dimensión se define como una serie de características de la propia actividad laboral que al estar presente de forma adecuada presentan un importante potencial motivador que contribuye al bienestar psicológico de los empleados (Peiró, 2000). Entre estos estresores se encuentran:

- ✓ Número de despegues y número de aterrizajes: hace referencia la cantidad de despegues y aterrizajes que realiza un individuo en un día.
- ✓ Cantidad de horas de vuelo: Definido como la carga horaria laboral en la semana. Esta área requiere una normativa legal vigente en cada país a partir de la cual cada Dirección General de Aeronáutica Civil entregara las respectivas restricciones que permitan asegurar la debida seguridad operacional del vuelo.
- ✓ Complejidad del Trabajo: orientado a la percepción que tiene el individuo de la complejidad de su trabajo y la cantidad de habilidades que debe ocupar en él. Cuando un trabajo tiene la característica de complejo, al exigir de parte del individuo el uso óptimo de sus habilidades y destrezas, se dan altos niveles de satisfacción y autoestima, pero también pueden presentarse depresión, ansiedad, irritabilidad y síntomas neuróticos si este proceso se vuelve dificultoso.
- ✓ Oportunidad para el uso de habilidades: cuando las posibilidades que ofrece el trabajo para desarrollar y utilizar las habilidades del individuo son demasiado escasas, o por el contrario excesivo, pueden tener efectos en el bienestar psicológico.
- ✓ La sobrecarga de trabajo: la sobrecarga puede ser cualitativa y cuantitativa. De esta forma la sobrecarga cualitativa tiene relación con la excesiva demanda de las competencias, conocimientos y habilidades del individuo. Mientras que la sobrecarga cuantitativa hace referencia al exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo. La sobrecarga de trabajo está relacionada con la conducta de fumar, incremento de ansiedad y disminución de la satisfacción laboral. También tiene que ver con la sobrecarga de trabajo el exceso de horas de trabajo, pues una de las formas de afrontarla es el

alargamiento de la jornada laboral, cuando ambos fenómenos se dan conjuntamente el individuo puede presentar insatisfacción, tensión laboral y baja autoestima.

- ✓ **Horarios de Trabajo:** Los individuos expuestos a trabajos por turnos rotativos o jornadas inestables y atípicas se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales, que aquellos individuos que trabajan bajo horarios normales. La influencia de trabajar por turnos o de noche tiene efectos biológicos y emocionales debido a la alteración de los ritmos circadianos, del ciclo de sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de secreción de adrenalina.
- ✓ **Oportunidad para el Control:** se refiere al grado en que el individuo, en su ambiente de trabajo, controla o no las actividades a realizar o los eventos. Dentro de esta categoría se pueden diferenciar dos tipos de control: el control extrínseco y el control intrínseco. El control extrínseco hace referencia a la percepción de control que tiene el individuo en lo que se refiere a aspectos del ambiente de trabajo, como salarios, horarios, políticas de la empresa, entre otras cosas. Este tipo de control es altamente valorado y deseado por los trabajadores, pero no se ha comprobado su relación con la salud mental. El control intrínseco hace referencia a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo, existiendo una relación positiva entre grado de control y la satisfacción laboral. La percepción de falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas en el individuo, mientras que el excesivo control, debido a la responsabilidad que conlleva igualmente, puede provocar consecuencias negativas en la salud del individuo.
- ✓ **Variedad de la tarea:** En este caso se puede determinar la variedad intrínseca y extrínseca de la tarea. La variedad intrínseca hace referencia a la diversidad de actividades

involucradas para llevar a cabo el trabajo, la falta de variedad intrínseca puede provocar en el individuo mayor irritación, ansiedad y depresión, sin embargo, niveles excesivamente altos de variedad intrínseca pueden resultar estresantes, pues exigen mayor concentración y atención por parte del individuo. En este sentido Slipack (1996) plantea que la estimulación lenta y monótona al caracterizarse por una falta de estímulos fisiológicos y cognitivos afecta la creatividad y el pensamiento independiente, generando distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo. Variedad extrínseca: hace referencia a aspectos del trabajo no relacionados con la tarea sino más bien con aspectos del ambiente laboral, como música ambiental, luz natural, posibilidad de mirar al exterior, entre otras cosas. Se ha comprobado que trabajos aburridos y con falta de estimulación del entorno producen en el individuo sentimientos negativos y tensión laboral.

- ✓ Feedback de la tarea: se refiere al grado en que los individuos obtienen información con respecto a la eficiencia de su trabajo, cuando existe información suficiente para el individuo, los trabajadores manifiestan mayor satisfacción, y motivación intrínseca, además de un menor grado de agotamiento emocional.

García, C. (2006) clasifica el estrés laboral en cuatro niveles y dos tipos:

- **1er nivel:** (bajo), refiere a las pocas ganas de ir a trabajar y se presenta con dolores de tipo muscular, lumbar o cansancio visual.
- **2do nivel:** (intermedio), refiere a las relaciones interpersonales inadecuadas, ansiedad, sensación de persecución, falta de concentración y aumento de ausentismo.

- **3er nivel:** (regular), aparecen los trastornos del sueño y disminuye la capacidad laboral, presencia de enfermedades psicosomáticas (cuadros de hipertensión, alergias, etc.). Comienza la automedicación y cada vez con el tiempo aumenta la dosis es mayor.
- **4to nivel:** (alto), en esta última etapa se reconoce por la dependencia de algún tipo de fármaco, medicación o droga y que suelen aparecer enfermedades como accidentes cardiovasculares, hipertensión, entre otras, en este punto el empleado suele abandonar su trabajo.
- ✓ **Episódico:** se presenta por momentos y no perdura por mucho tiempo, cada vez que se afronta o soluciona el problema los síntomas que lo provocaron desaparecen.
- ✓ **Crónico:** se presencia frecuentemente cuando el trabajador es expuesto a elementos estresores de modo constante, es por ello que los síntomas de estrés surgen cuando la condición se exterioriza y mientras que el individuo no intente enfrentar esta situación de demanda de estrés, ésta no desaparecerá.

Además, García, C. (2006) afirma que el estrés aumenta la incidencia a infecciones, fatiga crónica, patologías gastrointestinales y autoinmunes, patologías como la diabetes, hipertensión, afecciones cardiacas, depresión o alteraciones cognitivas. Las consecuencias del estrés laboral suelen ser múltiples y variadas. La mayor parte de las consecuencias son disfuncionales y son altamente peligrosas ya que los costos del estrés laboral resultan ser muy importantes, tanto desde su valor personal como organizacional.

### **2.2.3. Riesgos psicosociales laborales**

Para comprender el significado de los riesgos psicosociales laborales, primero hay que conocer el desenlace que ha tenido durante la historia y comienza con el interés sobre los factores psicosociales en la salud de los empleados, ya que hoy en día se ha dado consideración al respecto, por el supuesto incremento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral procede probablemente de la década de los 70s, fecha en la cual la referencia a ellos y la consideración brindada han ido creciendo de forma simultánea, el tema ha ganado diversificación, amplitud y complejidad, pero a la vez imprecisión y ambigüedad. Posiblemente, en la actualidad hay tres términos prevalentes al referirse sobre el tema (Moreno y Báez, 2010):

- 1) factores psicosociales,
- 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y
- 3) riesgos psicosociales.

Pese a que son términos parecidos entre ellos, sus orígenes y explicaciones conceptuales e históricas no son iguales ya que hay diferencias notables que puede haber entre ellos. Hoy en día es frecuente escuchar o hablar uno del otro, ocasionalmente de forma intercambiable, sin establecer ninguna diferenciación. De tal forma es pertinente tratar de entablar sus diferencias, identificando que son términos parecidos y relacionados entre sí y que sus diferencias no siempre resultan evidentes. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello (Moreno y Báez, 2010).

Una de las primeras publicaciones internacionales y oficiales en tratar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo:

Reconocimiento y Control” documento difundido por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. En la publicación se comenta sobre la problemática del tema el cual resulta que es claramente anterior y que remonta al menos en al año 1974, fecha en la cual la Asamblea Mundial de la Salud hace una convocatoria para documentar y constatar la relevancia de los efectos que tienen los factores psicosociales en el trabajo sobre el bienestar de los empleados. El documento difundido originalmente en 1984, da inicio a la importancia de la complejidad del tema:

*“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de comprender, ya que representan el grupo de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan varios aspectos” (OIT, 1986, p. 3).*

Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, por lo menos lo idóneo como para entender su problemática general. Entonces se plantea como definición:

*“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3)*

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador que se esfuerza y tiene deseos de superación. Se toma en consideración que los resultados del descuido de tales factores influyen en la salud de los empleados y el de la organización. Posteriormente se van incluyendo en una lista los posibles primeros factores psicosociales, los cuales fueron: la sobrecarga en el trabajo, la mala utilización de las habilidades, el conflicto de autoridad, la falta de control, la falta de seguridad en el trabajo, la desigualdad en el salario, el trabajo por turnos, los problemas de las relaciones laborales y el peligro físico (OIT, 1986). En la práctica actual el listado de factores sigue siendo igual.

Una segunda publicación histórica relacionado al tema es en la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, publicado por la OMS y organizado por Cooper, Kalimo y El-Batawi (1988). En este mismo documento se muestra que este tipo de factores resulta de la experiencia y la percepción de los empleados que están condicionados por los numerosos factores que perjudican al empleado. La complejidad del tema y la consideración hacia el empleado fueron los primeros datos con los que se empezó a afrontar una investigación y su estudio. Un componente de suma importancia es la diferenciación que incluye El-Batawi (1988) al presentar el doble efecto (positivo o negativo) que pueden poseer los factores psicosociales.

Es decir, que desde el año 1970 se manifiesta la sensibilidad acerca de la importancia y las consecuencias que pueden presentar los factores psicosociales, ya que en el año 1980 se publican los primeros escritos oficiales y colectivos, es aquí donde empieza a darse a conocer las primeras definiciones conceptuales con respecto al tema, relacionándolo con las consecuencias

que tiene la empresa sobre la salud y el trabajo en los empleados (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Más adelante se presenta una tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), es desde ese momento que la organización en el trabajo y los factores organizacionales se transforman en expresiones intercambiables para describir a los factores psicosociales y sus consecuencias que tiene sobre el comportamiento y salud de los empleados.

Cox y Griffiths (1996), menciona que son aspectos de la empresa, el trabajo, la gestión laboral y sus contextos sociales y organizacionales. Martín y Pérez (1997) especifica que son aquellas condiciones que se presentan en distintas circunstancias laborales y que están muy asociados con la empresa, el contenido de trabajo y la realización de la tarea ya que tienen la disposición de perjudicar tanto a la integridad o a la salud (cognitiva, física o social) del empleado como en el desenvolvimiento de sus funciones. Carayon, Haims y Yang (2001) alude que los factores psicosociales son particularidades percibidas del entorno laboral y que tienen relación con las emociones de los empleados y los encargados.

Por otro lado, desde el panorama de un modelo de indicadores Houtman, Roozeboom y Van den Bossche, (2008) reconocen ciertos factores sugiriendo un grupo de componentes organizacionales y laborales, los cuales son: **Factores organizacionales**; política y filosofía de la empresa, gestión de los recursos humanos, relación trabajo-familia, política de salud y seguridad, responsabilidad corporativa y social, estrategia empresarial; cultura de la organización: política de relaciones laborales, comunicación organizacional, información organizacional, liderazgo/supervisión, justicia organizacional; relaciones industriales: clima laboral, convenios colectivos, representaciones sindicales. **Factores laborales**; condiciones de empleo: tipo de

contrato, diseño de carreras, salario, diseño del puesto: trabajo grupal y rotación de puestos; calidad en el trabajo: uso de habilidades personales, autonomía y capacidad de control, demandas laborales, apoyo social, seguridad física en el trabajo, teletrabajo y horas de trabajo.

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales de los cuales pueden ser agradables como desagradables (Kalimo, 1988). La cantidad de factores suele ser bastante amplio y su clasificación respecto a la organización va a sujetarse del enfoque que se escoja. Si las condiciones son favorables el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral facilitan el trabajo y la productividad empresarial alcanzando estados de motivación altos en los que los empleados con mayor competencia profesional y experiencia. Las decisiones adecuadas y oportunas sobre: cultura empresarial, clima laboral, liderazgo y condiciones psicosociales generales promueven la salud positiva incitando el desarrollo individual, organizacional y bienestar personal.

Con la explicación dada se hace una primera diferencia entre los factores psicosociales con respecto a los factores psicosociales de riesgo, el primero se refiere a los factores organizacionales y psicosociales de la empresa que pueden ser positivas o negativas dependiendo de la percepción del trabajador. El segundo son cuando los factores psicosociales son factores con posibilidad de perjudicar la salud y la integridad del empleado, provocando respuestas psicofisiológicas de estrés llamados factores psicosociales de riesgo o de estrés, en otras palabras, cuando se manifiestan como factores causantes de estrés laboral y tensión originando respuestas poco adaptativas (Peiró, 2000). A partir de este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definen como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos

perjudiciales sobre el bienestar del trabajador. Por lo general la cantidad de factores psicosociales es muy extenso, esto ocurre de igual manera con los factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) los principales factores de riesgo pueden ser:

Factores psicosociales de estrés o factores psicosociales de riesgo:

- ✓ Contenido del trabajo: periodos cortos de trabajo, falta de diversidad en el trabajo, trabajo sin sentido o incompletos, poco uso de habilidades, inseguridad laboral y vínculos intensos.
- ✓ Sobrecarga y ritmo: sobrecarga laboral, alta presión temporal, ritmos de trabajos, plazos cortos de culminación.
- ✓ Horarios: variación de turnos, horario nocturno, horarios poco flexibles, horarios de trabajos imprevistos o inesperados, turnos largos sin tiempo de descanso o socialización de los trabajadores.
- ✓ Control: baja participación en tomar decisiones, poca capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
- ✓ Ambiente y equipos: condiciones desagradables de trabajo, equipos de trabajo inapropiados, falta de mantenimiento de los equipos de trabajo, poco espacio para cada trabajador, poca iluminación o demasiado ruido.
- ✓ Cultura organizacional y funciones: escasa comunicación interna, niveles bajos de apoyo, ausencia en la descripción de tareas propias o acuerdos de los objetivos en la organización.

- ✓ Relaciones interpersonales: alejamiento social o físico, poca cercanía con los encargados, discordias interpersonales y ausencia de apoyo social.
- ✓ Rol en la organización: confusiones de rol, conflictos de rol y responsabilidad de los empleados.
- ✓ Desarrollo de carrera: dudas o estancamiento en la línea carrera, poca o demasiada promoción, baja remuneración e inseguridad laboral.
- ✓ Relación trabajo-familia: conflicto entre el trabajo y la familia, poco apoyo familiar y exigencias duales.
- ✓ Seguridad contractual: pocas ofertas laborales, trabajos momentáneos, dudas de un futuro laboral y poca remuneración.

Cox y Griffiths (1996), menciona que las consecuencias de los factores psicosociales de estrés pueden dañar tanto la salud física como la salud psicológica a través de procesos psicofisiológicos estimulados por el estrés. En esta circunstancia, se formulan dos marcos teóricos esenciales para elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y determinar los mecanismos psicofisiológicos que puedan establecer los nexos entre la experiencia subjetiva en la percepción del estrés y las respuestas del organismo. Dado que los factores psicosociales de riesgo son también de naturaleza muy variada, las consecuencias para el trabajador pueden ser de varios tipos, tanto físicas como psicológicas o sociales. Siguiendo a Gil-Monte (2012) es de destacar que:

*“La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre lo indica son una fuente de riesgo, pues si el*

*individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella” (p.238).*

Se podría definir que los factores psicosociales de riesgo en el trabajo hacen referencia a las condiciones laborales en el que se presentan diferentes circunstancias laborales y que están vinculadas directamente con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), organizacionales, con las relaciones entre los trabajadores, con los procedimientos y métodos de trabajo, con el contenido del trabajo y con la realización de tareas. Ya que pueden dañar a través de procesos psicofisiológicos, tanto a la salud del empleado como el desenvolvimiento de sus funciones (Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo, 2011). En cuanto a las características comunes de los factores psicosociales de riesgo, los mismos autores (Moreno y Báez, 2010), establecen seis particularidades.

- En primer lugar, se extienden en el espacio y el tiempo lo cual dificulta su localización ya que son elementos globales de la empresa o bien componentes propios de la tarea. Un estilo de liderazgo, una cultura organizacional, o un clima psicosocial no están colocados en ningún lugar y es poco probable especificarlos en un momento determinado.
- En segundo lugar, hay una dificultad de objetivación dado que muchos de los riesgos se basan en experiencias y percepciones o responden a mecanismos que no tienen una unidad de medida propia. Por ejemplo, las vibraciones, el ruido, la temperatura, la contaminación o esfuerzo se pueden valorar o medir con elementos propios, pero el rol, la

supervisión, la cohesión grupal o la comunicación no tienen elementos propios de medición. Usualmente el procedimiento más empleado en la evaluación se basa en la estimación de la experiencia grupal.

- En tercer lugar, afectan a otros riesgos ya que no se trata de relaciones estáticas sino de aspectos interrelacionados en la vivencia global del trabajador. Los factores psicosociales de riesgo o estrés poseen consecuencias específicas y generales, por naturaleza del propio riesgo, hacen que se presenten como moduladores de otros factores. La sobrecarga de trabajo, los cambios de horario, la incertidumbre laboral, entre otros; son factores psicosociales de riesgo que pueden tener consecuencias específicas y que frecuentemente perjudican la totalidad de las funciones del empleado en su centro laboral.
- En cuarto lugar, se aprecia una escasa cobertura legal, los factores de riesgos como el ruido tienen una legislación que determina los niveles rechazados y admitidos, pero los factores psicosociales de riesgo recién están tomando importancia por su alta incidencia y repercusiones en la salud física y cognitiva de los empleados, la cual ha forzado a tener una iniciativa en el desarrollo de una cobertura legal y jurisprudencia sobre el asunto.
- En quinto lugar, están moderados por otros factores, es decir, no tienen los mismos efectos en todos los empleados ya que dependen también de variables personales en la regulación o efecto del estrés. Los factores psicosociales de riesgo están regulados por la experiencia, la percepción y la biografía personal.

- Por último, se encuentra una dificultad de intervención, normalmente hay soluciones que tienen un procedimiento o técnicas para gran parte de los factores de riesgos de seguridad, higiene o ergonómicos, pero resulta que no es tan fácil evidenciar circunstancias cuando se trata de los factores psicosociales de riesgo. Porque un clima laboral pésimo en una organización va a afectar el bienestar de los empleados y también su productividad, de la misma manera ocurre en un liderazgo prepotente e injusto; sin embargo, no hay un procedimiento claro y conciso en la intervención ni de sus efectos a medio y largo plazo.

Una vez explicado sobre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo ahora se hace la definición de lo que son los riesgos psicosociales laborales que viene a ser una acción, un acontecimiento, etapa o circunstancia que es consecuencia de la organización en el trabajo y tiene una gran posibilidad de perjudicar la salud de los empleados y cuyas secuelas suelen ser significativas. Los riesgos psicosociales tienen gran probabilidad de aparecer y mayor posibilidad de ser más graves (Moreno y Báez, 2010).

Esta propuesta no minimiza la trascendencia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés (suelen ocasionar habitualmente un daño mínimo), sino que los enmarca en una definición más general y básica con respecto a los riesgos psicosociales laborales (usualmente producen daños frecuentes importantes) y sus probables efectos dañinos para la salud. Ya que los riesgos psicosociales laborales no son independientes, sino que tienen sus precedentes en los factores psicosociales de riesgo. Los riesgos psicosociales presentan un valor circunstancial o situacional específico, esto supone que los riesgos psicosociales no pueden

ser evaluados únicamente a través de sus precedentes, sino que deben realizarse por componentes particulares directos, lo cual supone una directa evaluación.

Por otro lado, un documento difundido por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007) sobre los riesgos psicosociales laborales evidencia que los cambios organizativos y técnicos en el área de trabajo, en conjunto con los cambios demográficos, políticos y socioeconómicos, incluyendo el fenómeno de la globalización, ha demostrado que el denominado riesgo psicosocial emergente mantiene consecuencias sobre el bienestar de los empleados debido a que pueden ocasionar un mayor estrés laboral, trascendiendo de manera poco favorable en la salud e integridad de los empleados.

Cuando se habla de un riesgo psicosocial emergente se refiere a cualquier tipo de riesgo que es causado por nuevos procesos tecnológicos, diferentes entornos laborales, cambios organizativos y sociales, o algunos factores conocidos, pero son considerados como nuevos riesgos debido a las percepciones sociales o avances científicos. Se va a considerar un riesgo mayor cuando aumenta el número de situaciones de peligrosidad que se expone o produce en determinado riesgo, la probabilidad de exposición a un riesgo aumentará los efectos negativos en la salud de cada trabajador. Los riesgos psicosociales emergentes han sido clasificados en cinco áreas según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007): a) nuevas formas de contrato en el trabajo; b) envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación; c) intensidad en el trabajo; d) conflicto y desequilibrio entre la vida laboral; e) fuertes exigencias personales y emocionales en el trabajo.

Por otro lado el Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud (2010), menciona las dimensiones de riesgo psicosocial en su manual del método CoPsoQ-ISTAS 21 (versión 1.5) para la prevención y evaluación de los riesgos psicosociales, menciona que todas y cada una de las dimensiones de riesgo psicosocial compone una valor teórico diferente y operativamente cuantificable, conjuntamente integran parte del mismo constructo psicosocial y que son inter-dependientes de diferentes medidas en función a las variadas realidades que existe en la empresa y las condiciones de laborales que presentan:

- a) Exigencias psicológicas del trabajo: se agrupa en exigencias cuantitativas, exigencia de ocultar emociones, exigencias emocionales y exigencias psicológicas cognitivas.
- ✓ Exigencias psicológicas cuantitativas: se define como la relación que guarda el volumen o la cantidad de trabajo con el tiempo propuesto para cumplirlo. Si el tiempo no es suficiente, la fuerte exigencia se manifiesta con un ritmo de trabajo apresurado, imposibilitando el cumplimiento del trabajo en el día ocasionando acumulación de deberes, el cual tiene semejanza con la asignación temporal irregular de los deberes.
- ✓ Exigencias psicológicas en ocultar emociones: esta forma de exigencias en el trabajo sobre callar las emociones, van afectar a los sentimientos positivos como a los negativos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador oculta a los clientes, a sus colegas y supervisores.
- ✓ Exigencias psicológicas emocionales: son las exigencias para no comprometernos en situaciones emocionales procedente de las relaciones interpersonales que se dan en la empresa, particularmente en aquellos cargos laborales en las que prestan servicios a clientes de forma directa y que procuran impulsar cambios en aquellos(as).

- ✓ Exigencias psicológicas cognitivas: refiere a tomar decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez. No son necesariamente negativas o positivas, ya que estas exigencias pueden contribuir al desarrollo de la persona cuando favorece el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades.

b) Control sobre el trabajo: consta de cinco dimensiones:

- ✓ Influencia, capacidad de poder decidir, independencia en relación a las condiciones de trabajo y el contenido (métodos a emplear, orden, funciones a desarrollar, cantidad de trabajo, etc.).
- ✓ Posibilidades de desarrollo, consiste en la evaluación del trabajo al ser puente de oportunidades de desarrollo de las capacidades o habilidades, experiencias o conocimientos de cada trabajador.
- ✓ Control sobre los tiempos de disposición, va a complementar la dimensión de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre el tiempo de trabajo y de descanso, etc.
- ✓ Sentido del trabajo, por más de poseer un trabajo y ser remunerado, el trabajo tiene significado si se puede relacionar con otros valores (importancia social, utilidad, aprendizaje, etc.), lo que fomenta a afrontar de forma más eficaz las exigencias laborales.
- ✓ Compromiso, se refiere a la participación de los trabajadores en la organización y no en el contenido de sus funciones.

- c) Compensaciones del trabajo: se comprende por control de estima e inseguridad sobre el futuro.
- ✓ La estima, incluye el reconocimiento, el apoyo apropiado y el trato imparcial de los jefes a cambio del trabajo invertido en la ejecución de sus funciones, mientras que la estabilidad laboral forma parte del control de estatus.
  - ✓ Inseguridad sobre el futuro, es la preocupación o intranquilidad por el futuro con respecto al despido del trabajo y a las modificaciones no anheladas sobre condiciones laborales elementales tales como: tareas, horario, contrato y salario.
- d) Apoyo social y Calidad de liderazgo: se manifiesta cuando hay que laborar apartado, sin la ayuda de los jefes directos o compañeras y compañeros, con las actividades mal explicadas o con comunicación correcta fuera de tiempo.
- ✓ Posibilidades de relación social, son las probabilidades concretas que se tiene en el centro laboral, para relacionarse con los compañeros(as) de la empresa. Es la condición esencial para que pueda desarrollarse el apoyo en el trabajo.
  - ✓ Apoyo social de compañeras(os), es recibir el apoyo esencial y oportuno cuando es necesario por parte de compañeras(os) para ejecutar bien sus funciones.
  - ✓ Apoyo de social de los superiores, se alude al momento de recibir información adecuada, suficiente, necesaria y oportuna de los supervisores.
  - ✓ Calidad de liderazgo, alude a la relevancia en la calidad de dirección para consolidar el crecimiento profesional y personal, la auto-motivación y la integridad de los empleados.

- ✓ Sentimiento de grupo, es el sentimiento de integración en un grupo de trabajadores con los que se labora diariamente, el cual se ve proyectado en los indicadores de calidad de relaciones en el trabajo.
  - ✓ Previsibilidad, es la capacidad de organizar la información apropiada con el suficiente tiempo para poder desarrollar de forma eficaz el cumplimiento de las obligaciones laborales y a la vez para adaptarse a los cambios (futuras modificaciones, tecnologías modernas, nuevas y diversas tareas, nuevos procedimientos y métodos).
  - ✓ Claridad de rol, es la adecuada descripción del puesto laboral, de las actividades a desarrollar, de las metas y el nivel de independencia. Si la función a desarrollar no está bien explicada esto puede generar altos índices de estrés.
  - ✓ Conflicto de rol, son las exigencias ambiguas que se muestran en el centro laboral, es cuando las exigencias de lo que se debe realizar entra en conflicto con los valores y normas personales del empleado el cual genera conflictos de carácter ético y profesional.
- e) Doble presencia: es la relación de responder a las exigencias del trabajo remunerado y del trabajo doméstico-familiar de manera paralela, son altas cuando las exigencias en el trabajo se interponen con los asuntos familiares ya que puede afectar negativamente a la salud de la persona.

Características de los riesgos psicosociales según Moreno y Báez (2010):

- Perjudican los derechos elementales del empleado, los riesgos psicosociales aluden a elementos esenciales en las características de la persona que labora, su integridad como

ciudadano, su derecho al bienestar cognitivo y físico, su derecho a la libertad y su derecho a la salud tanto positiva como negativa.

- Los riesgos psicosociales tienen consecuencias genéricas sobre la salud del empleado, ya que usualmente dañan la totalidad de las actividades o funciones del empleado. Los riesgos psicosociales como: el estrés, la inseguridad contractual o el desgaste emocional son modos de estrés endémico o crónico que por su generalidad dañan la integridad de la empresa con el estilo de vida del profesional o empleado que labora.
- Perjudican la salud cognitiva de los empleados, los riesgos psicosociales tienen consecuencias en la salud física, pero tienen particularmente consecuencias significativas en la salud cognitiva de los empleados, esto puede producir modificaciones en el sistema de sus procesos cognitivos, emocionales y conductuales conduciendo al desarrollo de trastornos mentales de gran consideración. La manifestación de trastornos de depresión, pensamientos suicidas o comportamientos para-suicidas suelen estar entre las más habituales. En la actualidad el trastorno de estrés postraumático (TEPT), se ha hecho cada vez más usual en el entorno organizacional y ha sido mencionado por la OIT (2010) como una enfermedad laboral.
- Tiene formas de cobertura legal, la relevancia real de los riesgos psicosociales y su gran ocurrencia e importancia de sus efectos en el bienestar de los empleados ha forzado al desarrollo de una cobertura legal inicial y una jurisprudencia sobre el asunto. Ya que los

problemas producidos por los factores psicosociales de estrés se han abordado de un modo más general.

A continuación, se mencionan los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral y las consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores (Moreno y Báez 2010):

- El estrés crónico: posiblemente el riesgo psicosocial primordial y más general de todos ya que ejerce como respuesta global ante los factores psicosociales de riesgo.
  
- Violencia: en la organización, por sus distintas formas, es posiblemente el segundo riesgo psicosocial en la jerarquía de relevancia ya que probablemente es una peculiaridad de los nuevos estilos y modos de vida en la sociedad y en lo laboral. La OIT (2001) determina que la violencia en la organización como todo hecho, incidente en la conducta que se aleja de lo sensato en la cual un trabajador(a) es amenazada, asaltada, humillada o lesionada como resultado directo en la ejecución de sus funciones. Normalmente se ha identificado dos formas principales de violencia que son la física y la psicológica, teniendo en cuenta que pocas veces sus límites son distinguidos y que pueden darse paralelamente una y de la otra. La violencia física produce en los trabajadores miedo en un comienzo y reduce los recursos personales emocionales y cognitivos del empleado, mientras que la violencia psicológica que es cada vez mayor, son llamadas conductas hostiles o conductas interpersonales persistentes negativas que suelen ser ofensas,

humillaciones y descalificaciones en el ámbito de trabajo conducidas hacia uno o varios trabajadores.

- Acoso laboral o Mobbing: es un modo de violencia en la organización, pero por sus particularidades y por algunos de sus efectos propios, se debe tener en consideración como un modo propio de riesgo laboral. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor importancia por la jurisprudencia de diferentes países.
- Acoso sexual: es indicado también como un modo de violencia laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual. El primero es el acoso sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual, consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. La segunda es el acoso sexual producido por un ambiente hostil, consiste en la existencia de varias condiciones de trabajo por los atributos sexuales; por ejemplo, en ciertos centros laborales a las mujeres se les exige ya sea de forma directa o indirecta exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando, las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a

trabajar en función de sus atributos sexuales sin que el trabajo sea de condición sexual, esto arremete contra su condición de trabajadora al desvalorarla por sus atributos sexuales.

- Inseguridad contractual: siempre ha estado presente en la organización, la globalización, los nuevos requisitos originarios del trabajo y los procedimientos laborales actuales de absorción, fusión, deslocalización, reducción de plantillas y variación de línea productiva ha formado que la inseguridad contractual sea hoy en día un riesgo en la organización con un nivel propio. Es una inquietud genérica acerca de lo que te espera en el trabajo a futuro, asimismo como una intimidación percatada de particulares propias de trabajos distintos, tal como el cargo o puesto dentro de la empresa o las oportunidades profesionales que se presentan.
  
- Burnout o desgaste emocional: tiene origen de la consecuencia del desarrollo de estrés endémico o crónico laboral producto de la organización y que da inicio a un cuadro de fatiga desmotivadora y un agotamiento emocional en las tareas organizacionales. El agotamiento emocional hace alusión al cansancio emocional que resulta de las obligaciones propias de la empresa, la baja realización personal y la despersonalización dan como resultado una baja autoestima profesional o un desgaste profesional.
  
- Otros riesgos psicosociales laborales son: conflicto familia-trabajo y trabajo emocionante, el primero se manifiesta cuando las exigencias familiares y el trabajo son poco compatibles y generan malestares al no poder decidir o escoger libremente donde estar.

La segunda es un tipo de trabajo en la cual las emociones forman parte del mismo, se refiere el autocontrol de las emociones positivas y negativas sobre la expresión en el desempeño de su puesto de trabajo y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Existen muchos modelos teóricos con respecto a los riesgos psicosociales laborales ya que aún es complicada una definición exacta de lo que demuestra ser, por los otros conceptos que guardan relación y parecido entre sí pero que son del todo iguales, ya que para cada población de estudio existe diferentes áreas temáticas de evaluación con determinados instrumentos que recogen directa o indirectamente tales propuestas. Por eso me resulta importante esta investigación en la contribución de información sobre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Estrés**

*“Estado psicofísico que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda. Dicho de otro modo, lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo o en cualquier otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerles frente”* Gonzáles (2006, p. 8).

## **Estrés laboral**

Hoy en día, el concepto de estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control (Lazarus y Folkman, 1986).

## **Riesgos psicosociales laborales**

Los riesgos psicosociales laborales son hechos, acontecimientos, situaciones o estados que como resultado de la empresa de trabajo tiene una gran posibilidad de dañar la salud de los trabajadores donde las consecuencias son muy significantes. La consecuencia de los riesgos psicosociales tiene gran probabilidad de manifestarse y gran posibilidad de ser muy graves (Moreno y Báez, 2010).

## **Tripulantes de cabina de pasajeros (TCP)**

El tripulante de cabina, tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de los pasajeros, brindando un buen servicio a bordo del avión. Son responsables de diversas partes de la aeronave y del material de emergencia. A la vez cumplen escrupulosamente la normativa aeronáutica vigente y respeta los límites de actividad para estar en condiciones psicofísicas de operar en una nave (Aguirre, 2015).

## **Aerolínea**

Organización o compañía de transporte aéreo que se dedica exclusivamente al transporte de pasajeros o de carga y en algunos casos de animales, mediante el uso de un avión o aeronave (Aguirre, 2015).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. General**

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.

##### **3.1.2. Específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre el factor índice de estrés laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre el factor severidad de estrés laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre el factor frecuencia de estrés laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre el factor índice de presión laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

H5: Existe relación estadísticamente significativa entre el factor severidad de presión laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

H6: Existe relación estadísticamente significativa entre el factor frecuencia de presión laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo

activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

### **3.2. Variables de estudio o Áreas de análisis**

La orientación de la presente investigación es de tipo correlacional, por lo que no se especificarán variables dependientes ni independientes. Sin embargo, se toma en consideración, para obtener un mejor análisis del estudio, mencionar las variables que se analizaron, las cuales fueron:

1. Índice de estrés laboral;
  2. Severidad del estrés laboral;
  3. Frecuencia del estrés laboral;
  4. Índice de presión laboral;
  5. Severidad de la presión laboral;
  6. Frecuencia de la presión laboral.
- 
1. Exigencias psicológicas;
  2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo;
  3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo;
  4. Compensaciones;
  5. Doble presencia.

También se pueden mencionar algunas variables extrañas a considerar:

1. Sexo;
2. Estado Civil;
3. Edad;
4. Nivel de instrucción.
5. Tiempo de servicio.

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental transaccional correlacional ya que el propósito de esta investigación es brindar un análisis en un determinado momento de la interrelación no causal entre los factores de niveles de estrés laboral y las dimensiones de los riesgos psicosociales laborales.

#### **4.2. Población de estudio**

La población de estudio aproximadamente es de 1074 tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Los cuales se encuentran laborando principalmente en la ciudad de Lima, ya que los viajes tienen destinos nacionales e internacionales. El grupo está conformado por los jefes de cabina y los mismos tripulantes de cabina.

### 4.3. Muestra de investigación o participantes

El tipo de muestreo que se utilizó en este estudio es no probabilístico de tipo intencional ya que el procedimiento de selección de los sujetos de la muestra presenta un carácter subjetivo, además, de una gran dependencia del criterio del investigador que quiere evaluar (Sánchez y Reyes, 2015). En este caso, el investigador seleccionó una muestra para la evaluación de la interrelación entre las variables de Niveles de Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales Laborales.

#### 4.3.1. Descripción de la Muestra

En la tabla 1 se observa que la muestra estuvo conformada por 132 tripulantes de cabina de una aerolínea, su frecuencia en relación al sexo es de 92 tripulantes mujeres y 40 tripulantes varones.

**Tabla N° 1.**

*Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el sexo.*

---

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	40	30.3
Femenino	92	69.7
Total	132	100.0

---

En la tabla 2 se observa, según el estado civil que hay mayor porcentaje de tripulantes de casados(as), y menor porcentaje en tripulantes separados(as) o divorciadas(os). Los tripulantes solteros(as) y conviviente presentan frecuencias casi uniformes.

**Tabla N° 2.**

*Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el estado civil.*

---

	Frecuencia	Porcentaje
Soltera(o)	38	28.8
Casada(o)	46	34.8
Divorciada(o)	16	12.1
Conviviente	32	24.2
Total	132	100.0

---

En la tabla 3 se observa, según el rango de edades que en mayor porcentaje se encuentran tripulantes con edades que van desde 25 a 28 años y en menor porcentaje tripulantes con edades entre 33 a 36 años. Los tripulantes con el rango de edades entre 21 a 24 años y 29 a 32 años presentan frecuencias casi uniformes.

**Tabla N° 3.**

*Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el rango de edades.*

---

	Frecuencia	Porcentaje
21 a 24 años	28	21.2
25 a 28 años	62	47
29 a 32 años	26	19.7
33 a 36 años	16	12.1
Total	132	100.0

---

En la tabla 4 se observa, según el nivel de instrucción que en mayor porcentaje se encuentran tripulantes con estudios superiores o universitarios y en menor porcentaje a tripulantes con estudios superiores incompletos, esto indica que son personas con estudios técnicos terminados en la actualidad, pero cursan una carrera universitaria.

**Tabla N° 4.**

*Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el nivel de instrucción.*

---

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Técnico	34	25.8
Superior incompleto	24	18.2
Superior completo	74	56.1
Total	132	100.0

---

En la tabla 5 se observa, según el tiempo de servicio que en mayor porcentaje se encuentran tripulantes que llevan entre 2 a 5 años y 6 a 10 años de servicio y en menor porcentaje tripulantes con un año y más de 10 años de servicio.

**Tabla N° 5.**

*Distribución de la muestra de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú según el tiempo de servicio.*

---

	Frecuencia	Porcentaje
1 año	24	18.2
2 a 5 años	55	41.7
6 a 10 años	37	28.0
Más de 10 años	16	12.1
Total	132	100.0

---

#### 4.4. Instrumentos de recolección de datos

En esta investigación, se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ istas21, versión 1.5). A continuación, se presentan las fichas técnicas respectivas:

a) Estrés Laboral

##### **FICHA TÉCNICA**

<b>Nombre</b>	Cuestionario de Estrés Laboral (JSS).
<b>Autores</b>	Spielberger y Vagg.
<b>Procedencia</b>	España
<b>Adaptación peruana</b>	Cinthia Katherine Imán Merino.
<b>Institución</b>	Universidad César Vallejo.
<b>Objetivo</b>	Evaluación del nivel general de estrés laboral (severidad y frecuencia).
<b>Usuarios</b>	Población laboral a partir de los 18 años.
<b>Baremación</b>	Baremos percentiles general para muestra total.
<b>Forma de Aplicación</b>	Individual y Colectiva.

<b>Calificación</b>	Computarizada.
<b>Significación</b>	Estrés laboral (índice de estrés laboral; frecuencia del estrés laboral, severidad del estrés laboral, índice de presión laboral; severidad de la presión laboral, frecuencia de la presión laboral).
<b>Tiempo de Aplicación</b>	15 minutos aproximadamente.
<b>Material</b>	Manual y cuestionario.

El cuestionario de Estrés Laboral (JSS) o Job Stress Survey fue creado por Charles Spielberger como un instrumento que tiene el objetivo de medir los niveles de estrés laboral desde el punto de vista de un Índice general de Estrés que consta de 60 ítems, el cual combina dos escalas, la JSS Intensidad y la JSS Frecuencia, que miden éste a través de una lista de eventos relacionados con el trabajo. Estas dos escalas constan cada una de 30 ítems con otras 3 sub-escalas: índice de presión laboral, frecuencia de estrés laboral y severidad de presión laboral. El propósito es que cada colaborador señale el acontecimiento que le produce un grado de estrés, considerando el tiempo que necesita para enfrentarlo y la cantidad de energía que le dedica. Cada factor contiene divisiones de nivel de estrés bajo, medio y alto. Todos los ítems tienen alternativas para marcar que van desde el 0 hasta el 9 según la severidad o frecuencia que presente el evaluado.

En la tabla 6 observamos, la confiabilidad realizado por el método de consistencia interna del alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0.92 y factores con un coeficiente que van desde un mínimo 0.89 hasta 0.93, que permite señalar que los factores de estrés laboral son muy confiables.

**Tabla N° 6.**

*Coeficiente de confiabilidad por el método de consistencia interna de Kuder-Richardson, del cuestionario de Estrés laboral*

Factor	Media de la escala escala si el factor es eliminado	Correlación del factor corregida	Alfa de Cronbach si el factor es eliminado
Índice de estrés laboral	233.76	0.945	0.901
Severidad de estrés laboral	234.12	0.637	0.937
Frecuencia de estrés laboral	233.41	0.731	0.925
Índice de presión laboral	240.98	0.954	0.897
Severidad de presión laboral	241.21	0.840	0.910
Frecuencia de presión laboral	240.75	0.719	0.927
Alfa de Cronbach = 0.929			

n = 132

b) Escala de Riesgos Psicosociales en el trabajo

## FICHA TÉCNICA

<b>Nombre</b>	Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, versión 1.5 (CoPsoQ istas21)
<b>Autor</b>	Centro Nacional de Investigación para el Ambiente de Trabajo
<b>Procedencia</b>	Dinamarca
<b>Adaptación Española</b>	Moncada y Llorens
<b>Adaptación peruana</b>	Marybel Mollo Flores.
<b>Institución</b>	Universidad Mayor de San Marcos.
<b>Objetivo</b>	Evaluación y acción preventiva ante los riesgos psicosociales en trabajo.
<b>Usuarios</b>	Adultos, en el entorno laboral.
<b>Baremación</b>	Baremos percentilares general para muestra total.
<b>Forma de Aplicación</b>	Individual y Colectiva.
<b>Calificación</b>	Manual.
<b>Significación</b>	Riesgos Psicosociales laborales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia).

<b>Tiempo de Aplicación</b>	20 minutos aproximadamente.
<b>Material</b>	Manual y Cuestionario.

El cuestionario de Riesgos Psicosociales Laborales (COPSOQ), desarrollado originariamente por el Centro Nacional de Investigación para el Ambiente de Trabajo de Dinamarca, para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Presente 89 ítems divididos en 5 dimensiones: exigencias psicológicas (23 ítems), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (25 ítems), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (26 ítems), compensaciones (13 ítems) y doble presencia (2 ítems). El objetivo es conocer la situación de exposición en que se encuentra un trabajador en su puesto de trabajo con respecto a las 5 dimensiones de riesgos psicosociales laborales. La escala consta con divisiones del nivel de estrés en bajo, medio y alto. Todos los ítems tienen cinco categorías de respuesta y para cada una se le dará una puntuación: Siempre = 4, La mayoría de veces = 3, Algunas veces = 2, Sólo unas pocas veces = 1, Nunca = 0.

En la tabla 7 observamos, la confiabilidad realizado por el método de consistencia interna del alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0.95 y factores con un coeficiente que van desde un mínimo 0.93 hasta 0.97, que permite señalar que los factores de estrés laboral son muy confiables.

**Tabla N° 7.**

*Coeficiente de confiabilidad por el método de consistencia interna de Kuder-Richardson, del cuestionario Riesgos Psicosociales laborales*

---

Factor	Media de la escala escala si el factor es eliminado	Correlación del factor corregida	Alfa de Cronbach si el factor es eliminado
Exigencias Psicológicas	126.69	0.899	0.944
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	130.51	0.938	0.937
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	151.20	0.945	0.937
Compensaciones	135.31	0.900	0.944
Doble presencia	158.89	0.732	0.972
Alfa de Cronbach = 0.957			

---

n = 132

#### **4.5. Procedimientos para la recolección de datos**

Se buscó el permiso correspondiente de la autoridad de la clínica en donde se atienden los tripulantes de cabina de aviones de una empresa de aerolínea, para aplicar en un primer momento, el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) de Spielberger y Vagg y el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (ISTAS 21) de Monarca y Llorens a los

tripulantes de cabina cuyas edades fluctúan entre 21 y 36 años, siendo el procedimiento el siguiente:

1. Como primer paso, se les entregó el consentimiento informado a los evaluados(as) para informarles de qué trata la investigación y cuáles son los objetivos con el desarrollo de ésta. Las evaluaciones fueron en varias sesiones durante un mes aproximadamente en el consultorio de psicología de la clínica donde se atienden, teniendo un cuidado sobre las condiciones de evaluación y recolección de la información.
2. Luego, se realizó una primera aplicación, el cuestionario de Estrés Laboral, la cual tuvo un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente.
3. Posteriormente se administró el cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, el cual duró 20 minutos aproximadamente.
4. Por último, se agradeció a los evaluados(as) por su participación.

#### **4.6. Técnicas de procesamiento de datos**

En lo que respecta a las técnicas de recojo de información, se ingresaron los datos a la base de datos del programa SPSS (versión 24) el cual fueron analizados según los objetivos planteados por la investigación. También, se realizó un análisis de la confiabilidad mediante el

Alpha de Cronbach. Luego, se evaluó la distribución de normal de los datos mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov, el cual es utilizado para muestras con cantidad de sujetos mayor a cincuenta. Finalmente, dependiendo de si se encuentra normalidad o no en los datos, se tomará la decisión de utilizar una prueba correlacional paramétrica o no paramétrica, Pearson o Spearman, respectivamente.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Presentación y análisis de datos**

En el presente capítulo se analizaron los resultados obtenidos respecto a la relación entre niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales de tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Para lo cual, los datos obtenidos fueron analizados con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para verificar si presentan normalidad. Dado que no se encontró normalidad entre las escalas se empleó una prueba no paramétrica y como el presente trabajo posee una orientación correlacional, se optó por utilizar la prueba de correlación de Spearman.

En la tabla 8 y 9 se puede observar, que los resultados son valores asintóticos menores de 0.05 el cual indica que los datos difieren significativamente del modelo estocástico de la normal estadística, razón por la cual los datos deben correlacionarse utilizando un coeficiente no paramétrico, que para el presente estudio resulta pertinente el coeficiente de correlación (Rho) de Spearman; y puesto que los resultados fueron similares en los cuestionario de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales, se utilizó el mismo coeficiente tal como se observa en las dos tablas que se presentan a continuación:

**Tabla N° 8.**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra con datos de estrés laborales*

		Índice de	Severidad	Frecuencia	Índice	Severidad
Frecuencia		estrés	de estrés	de estrés	presión	presión
		laboral	laboral	laboral	laboral	laboral
laboral						
N		132	132	132	132	132
Parámetros	Media	51.08	50.72	51.43	43.87	44.01
Normales(a,b)						
	D. típica	9.54	11.72	11.71	10.66	11.77
Dif. más extremas	Absoluta	0.128	0.185	0.176	0.150	0.140
		0.127				

	Positivo	0.128	0.109	0.134	0.150	0.105
0.117						
	Negativo	-0.116	-0.185	-0.176	-0.114	-
0.127						
Estadísticos de prueba		0.128	0.185	0.176	0.150	0.140
Sig. asintótica (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

---

Nivel de significación: 0.5

n = 132

**Tabla N° 9.**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra con datos de riesgos psicosociales laborales*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
N		132	132	132	132	132
Parámetros	Media	48.95	45.14	24.45	40.34	16.76

Normales(a,b)

	D. típica	11.89	13.14	11.81	12.27	12.72
Dif. más extremas	Absoluta	0.123	0.128	0.209	0.161	0.241
	Positivo	0.123	0.128	0.209	0.161	0.186
	Negativo	-0.104	-0.127	-0.160	-0.130	-0.241
Estadísticos de prueba		0.123	0.128	0.209	0.161	0.241
Sig. asintótica (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

---

Nivel de significación: 0.5

n = 132

En la tabla 10 se observa, que la correlación de Spearman oscila entre un mínimo de 0.67 hasta un máximo de 0.75, significando que el índice de estrés laboral guarda una relación significativa alta con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales, esto quiere decir que al aumentar el índice de estrés laboral aumentará los riesgos psicosociales laborales. Por lo tanto, se puede afirmar que el índice de estrés laboral es interdependiente con las dimensiones de riesgos psicosociales laborales. Se puede resaltar que el componente trabajo activo y posibilidades de desarrollo es el que tiene una relación más significativa con el índice de estrés laboral con un valor estadístico de 0.758 y en menor medida con el componente compensaciones con un valor estadístico de 0.671.

**Tabla N° 10.**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el Índice de Estrés Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales*

---

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compen- saciones	Doble presencia
Índice de estrés laboral	Coeficiente de correlación	0.731	0.758	0.705	0.671	0.748
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	132	132	132	132	132

En la tabla 11 se observa, que la correlación de Spearman oscila entre un mínimo de 0.46 hasta un máximo de 0.59, significando que la severidad de estrés laboral guarda una relación significativa moderada con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales, esto quiere decir que al aumentar la severidad de estrés laboral aumentará los riesgos psicosociales laborales. Por lo tanto, se puede afirmar que la severidad de estrés laboral es interdependiente con las dimensiones de riesgos psicosociales laborales. Se puede resaltar que el componente trabajo activo y posibilidades de desarrollo es el que tiene una relación más significativa con la severidad de estrés laboral con un valor estadístico de 0.592 y en menor medida con el componente exigencias psicológicas con un valor estadístico de 0.461.

**Tabla N° 11.**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Severidad de Estrés Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Severidad de estrés laboral	Coeficiente de correlación	0.461	0.592	0.567	0.529	0.535
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	132	132	132	132	132

En la tabla 12 se observa, que la correlación de Spearman oscila entre un mínimo de 0.46 hasta un máximo de 0.61, significando que la frecuencia de estrés laboral guarda una relación significativa moderada con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales, esto quiere decir que al aumentar la frecuencia de estrés laboral aumentará los riesgos psicosociales laborales. Por lo tanto, se puede afirmar que la frecuencia de estrés laboral es interdependiente con las dimensiones de riesgos psicosociales laborales. Se puede resaltar que el componente exigencias psicológicas es el que tiene una relación más significativa con la frecuencia de estrés laboral con un valor estadístico de 0.612 y en menor medida con el componente apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con un valor estadístico de 0.465.

**Tabla N° 12.**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Frecuencia de Estrés Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compen- saciones	Doble presencia
Frecuencia de estrés laboral	Coefficiente de correlación	0.612	0.536	0.465	0.470	0.584
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	132	132	132	132	132

En la tabla 13 se observa, que la correlación de Spearman oscila entre un mínimo de 0.66 hasta un máximo de 0.74, significando que el índice de presión laboral guarda una relación significativa moderada con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales, esto quiere decir que al aumentar el índice de presión laboral aumentará los riesgos psicosociales laborales. Por lo tanto, se puede afirmar que el índice de presión laboral es interdependiente con las dimensiones de riesgos psicosociales laborales. Se puede resaltar que el componente exigencias psicológicas es el que tiene una relación más significativa con el índice de presión laboral con un valor estadístico de 0.744 y en menor medida con el componente doble presencia con un valor estadístico de 0.660.

**Tabla N° 13.**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el Índice de Presión Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compen- saciones	Doble presencia
Índice de presión laboral	Coeficiente de correlación	0.744	0.697	0.661	0.667	0.660
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	132	132	132	132	132

En la tabla 14 se observa, que la correlación de Spearman oscila entre un mínimo de 0.49 hasta un máximo de 0.65, significando que la severidad de presión laboral guarda una relación significativa moderada con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales, esto quiere decir que al aumentar la severidad de presión laboral aumentará los riesgos psicosociales laborales. Por lo tanto, se puede afirmar que la severidad de presión laboral es interdependiente con las dimensiones de riesgos psicosociales laborales. Se puede resaltar que el componente exigencias psicológicas es el que tiene una relación más significativa con la frecuencia de estrés laboral con un valor estadístico de 0.653 y en menor medida con el componente doble presencia con un valor estadístico de 0.492.

**Tabla N° 14.**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Severidad de Presión Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compen- saciones	Doble presencia
Severidad de presión laboral	Coeficiente de correlación	0.653	0.616	0.580	0.624	0.492
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	132	132	132	132	132

En la tabla 15 se observa, que la correlación de Spearman oscila entre un mínimo de 0.56 hasta un máximo de 0.63, significando que la frecuencia de presión laboral guarda una relación significativa moderada con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales, esto quiere decir que al aumentar la frecuencia de presión laboral aumentará los riesgos psicosociales laborales. Por lo tanto, se puede afirmar que la frecuencia de presión laboral es interdependiente con las dimensiones de riesgos psicosociales laborales. Se puede resaltar que el componente doble presencia es el que tiene una relación más significativa con la frecuencia de presión laboral con un valor estadístico de 0.634 y en menor medida con el componente compensaciones con un valor estadístico de 0.569.

**Tabla N° 15.**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Frecuencia de Presión Laboral con las dimensiones de Riesgo Psicosociales laborales*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Frecuencia de presión laboral	Coeficiente de correlación	0.613	0.597	0.582	0.569	0.634
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	132	132	132	132	132

El presente estudio se realizó con la intención de categorizar los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales; a continuación, se muestran los resultados de la distribución de frecuencia y porcentajes de los niveles de significación.

En la tabla 16 se muestra los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de estrés laboral, en la distribución se puede observar que la mayoría de los tripulantes (92) representan el 69.6% de la muestra el cual presentan un nivel medio del índice general de estrés laboral, seguido de 24 tripulantes (18.2%) que evidencian un nivel alto y 16 tripulantes (12.1%) que presentan un nivel bajo del índice general de estrés laboral. Por otro lado, la mayoría de los tripulantes (58) representan el 43.9% de la muestra el cual presentan un nivel medio de severidad de estrés laboral, seguido de 41 tripulantes (31.1%) que evidencian un nivel alto y 33 tripulantes (25.0%) que presentan un nivel bajo de severidad de estrés laboral. A la vez, la mayoría de los tripulantes (59) representan el 44.7% de la muestra el cual presentan un

nivel medio de frecuencia de estrés laboral, seguido de 40 tripulantes (30.3%) que evidencian un nivel alto y 33 tripulantes (25.0%) que presentan un nivel bajo de frecuencia de estrés laboral. Por otra parte, la mayoría de los tripulantes (70) representan el 53.0% de la muestra el cual presentan un nivel medio del índice de presión laboral, seguido de 41 tripulantes (31.1%) que evidencian un nivel alto y 33 tripulantes (25.0%) que presentan un nivel bajo de índice de presión laboral. A la vez, la mayoría de los tripulantes (59) representan el 47.7% de la muestra el cual presentan un nivel medio de severidad de presión laboral, seguido de 40 tripulantes (30.3%) que evidencian un nivel alto y 33 tripulantes (25.0%) que presentan un nivel bajo de severidad de presión laboral. Por último, la mayoría de los tripulantes (58) representan el 43.9% de la muestra el cual presentan un nivel medio de frecuencia de estrés laboral, seguido de 41 tripulantes (31.1%) que evidencian un nivel alto y 33 tripulantes (25.0%) que presentan un nivel bajo de frecuencia de presión laboral.

**Tabla N° 16.**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de estrés laboral en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.*

Componentes		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Índice de estrés laboral	f	16	92	24	132
	%	12.1	69.7	18.2	100.0
Severidad de estrés laboral	f	33	58	41	132
	%	25.0	43.9	31.1	100.0
Frecuencia de estrés laboral	f	33	59	40	132

	%	25.0	44.7	30.3	100.0
Índice de presión laboral	f	21	70	41	132
	%	15.9	53.0	31.1	100.0
Severidad de presión laboral	f	33	59	40	132
	%	25.0	44.7	30.3	100.0
Frecuencia de presión laboral	f	33	58	41	132
	%	25.0	43.9	31.1	100.0

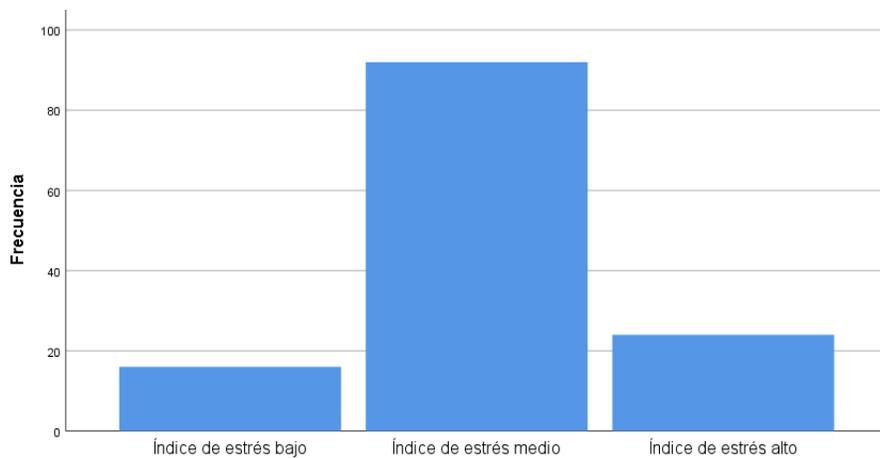


Figura N°1 Frecuencia y niveles estrés según el componente Índice de Estrés Laboral.

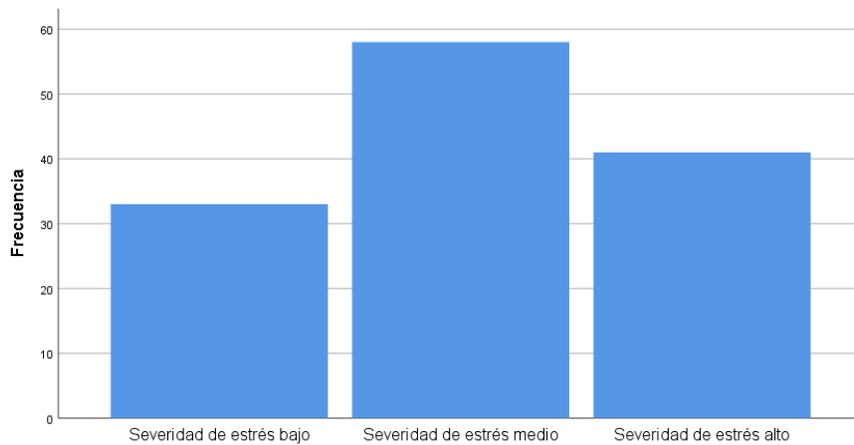


Figura N°2 Frecuencia y niveles estrés según el componente Severidad de Estrés Laboral.

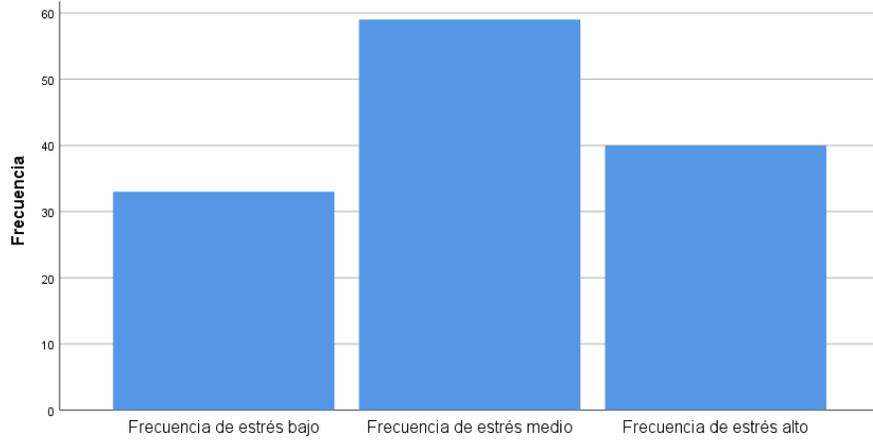


Figura N°3 Frecuencia y niveles estrés según el componente Frecuencia de Estrés Laboral.

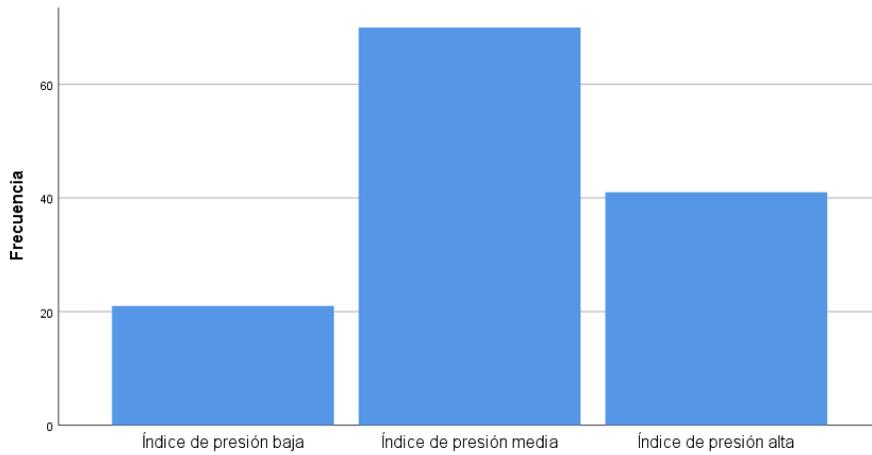


Figura N°4 Frecuencia y niveles estrés según el componente Índice de Presión Laboral.

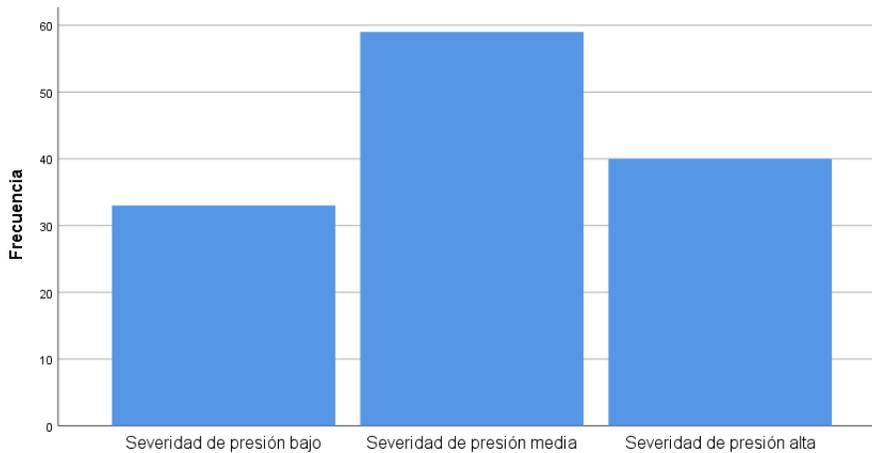


Figura N°5 Frecuencia y niveles estrés según el componente Severidad de Presión Laboral.

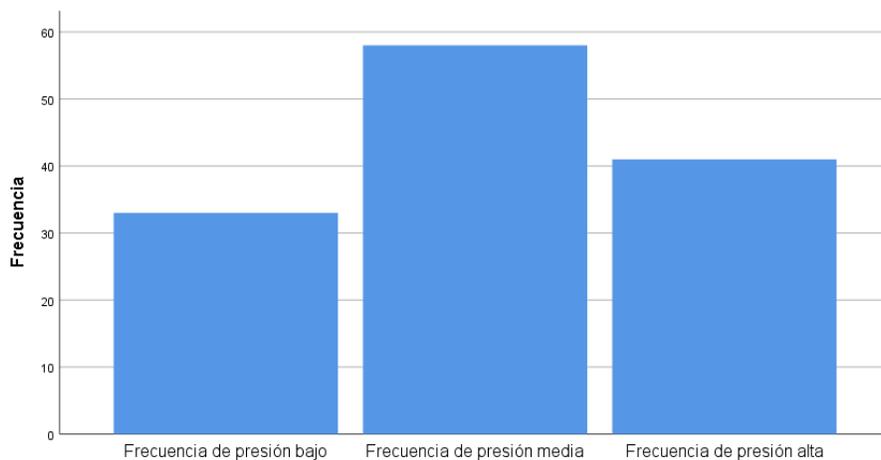


Figura N°6 Frecuencia y niveles estrés según el componente Frecuencia de Presión Laboral.

En la tabla 17 se muestra los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes de los riesgos psicosociales laboral, en la distribución se puede observar que la mayoría de los tripulantes (61) representan el 46.2% de la muestra el cual presentan un nivel bajo de la dimensión exigencias psicológicas, seguido de 39 tripulantes (29.5%) que evidencian un nivel medio y 32 tripulantes (24.2%) que presentan un nivel alto en la dimensión exigencias psicológicas. Por otro lado, la mayoría de los tripulantes (66) representan el 50.0% de la muestra el cual presentan un nivel alto en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, seguido de 54 tripulantes (40.9%) que evidencian un nivel medio y 12 tripulantes (9.1%) que presentan un nivel bajo en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades. A la vez, la mayoría de los tripulantes (71) representan el 53.8% de la muestra el cual presentan un nivel bajo en la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, seguido de 44 tripulantes (33.3%) que evidencian un nivel alto y 17 tripulantes (12.9%) que presentan un nivel medio en la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. Por otra parte, la mayoría de los tripulantes (76) representan el 57.6% de la muestra el cual presentan un nivel medio en la

dimensión compensaciones, seguido de 53 tripulantes (40.2%) que evidencian un nivel alto y 3 tripulantes (2.3%) que presentan un nivel bajo en la dimensión compensaciones. Por último, la mayoría de los tripulantes (95) representan el 72.0% de la muestra el cual presentan un nivel medio en la dimensión doble presencia, seguido de 37 tripulantes (28.0%) que evidencian un nivel bajo, no se presentó algún porcentaje en el nivel alto en la dimensión doble presencia.

**Tabla N° 17.**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.*

Componentes		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Exigencias psicológicas	f	61	39	32	132
	%	46.2	29.5	24.2	100.0
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	f	12	54	66	132
	%	9.1	40.9	50.0	100.0
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	f	71	17	44	132
	%	53.8	12.9	33.3	100.0
Compensaciones	f	3	76	53	132
	%	2.3	57.6	40.2	100.0
Doble presencia	f	37	95	0	132
	%	28.0	72.0	0	100.0

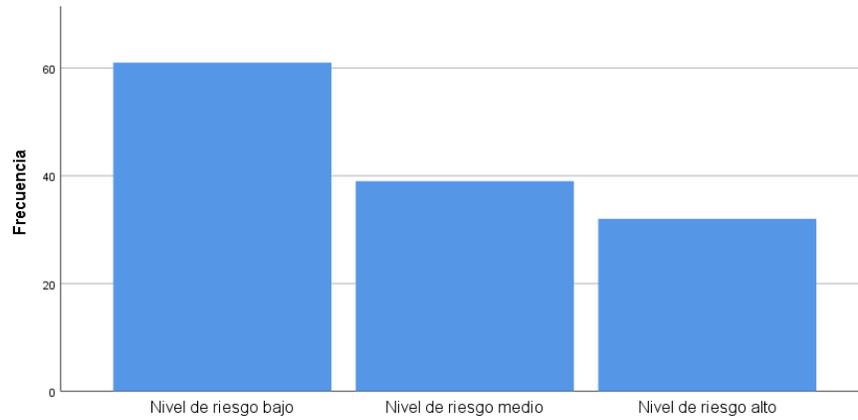


Figura N°7 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente exigencias psicológicas.

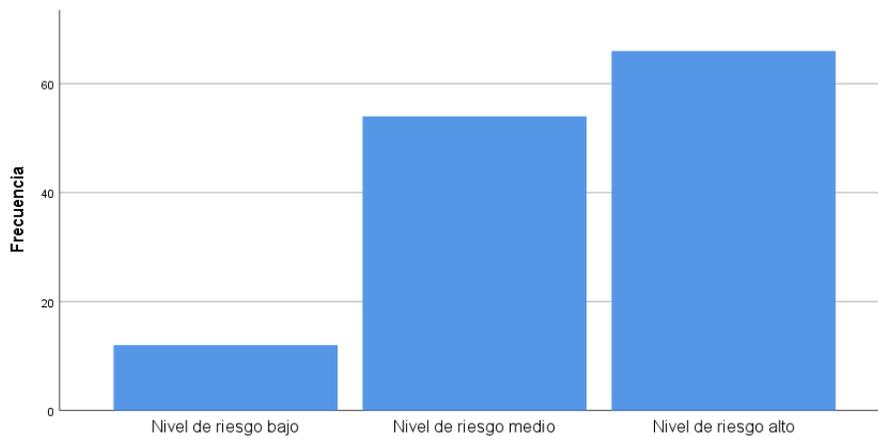


Figura N°8 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

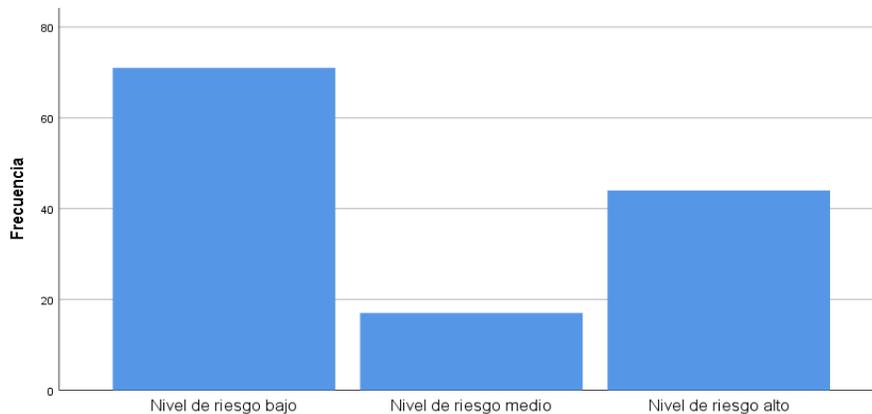


Figura N°9 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

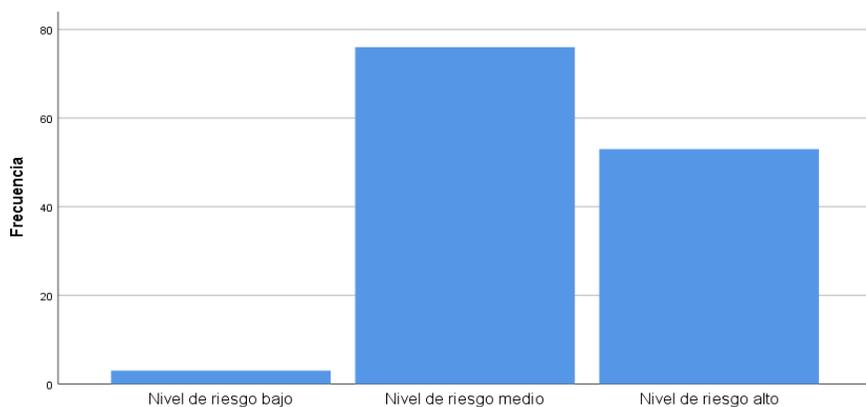


Figura N°10 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Compensaciones.

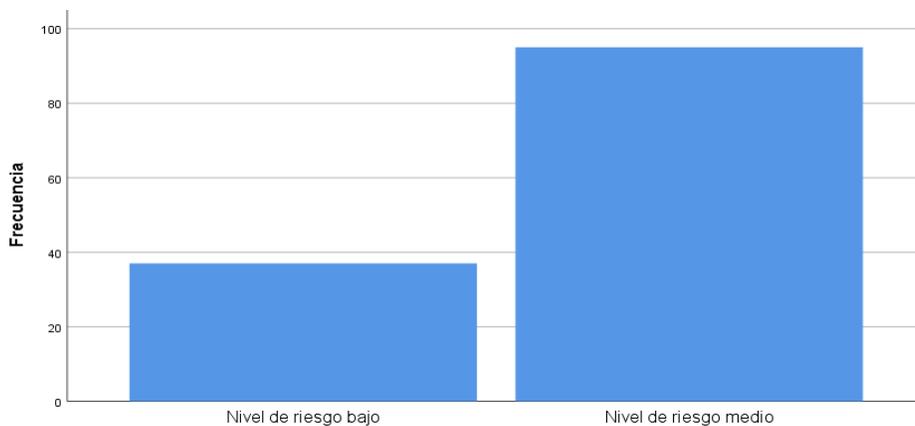


Figura N°11 Frecuencia y niveles de riesgo psicosocial según el componente Doble Presencia.

## 5.2. Análisis y discusión de resultados

La presente investigación pretende establecer la relación que existe entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en una muestra tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú, a continuación, se presentan los resultados encontrados:

Los resultados del estudio permiten aceptar la hipótesis de investigación, es decir que existe evidencia para afirmar que existe asociación o correlación ( $p < 0.05$ ) entre todos los componentes de niveles de estrés laboral y todas las dimensiones de riesgos psicosociales. Estos datos indican que las variables son dependientes una de la otra y que los trabajadores de la empresa de estudio en la mayoría perciben o manifiestan sucesos de manera negativa que perjudican el ritmo de trabajo y bienestar del empleado. En la empresa se puede encontrar diferentes factores o situaciones tales como las condiciones de trabajo, las largas jornadas laborales que generen malestares, incomodidades, estrés laboral o riesgos psicosociales en los trabajadores el cual afecta su rutina de trabajo, la relación con los supervisores y compañeros y el liderazgo. Cabe resaltar que estos sucesos o circunstancias no afectan de manera considerable en el ritmo de trabajo para otros trabajadores ya que presentan capacidades o habilidades que los mantiene alerta frente a situaciones difíciles o complicadas en el trabajo. Estos resultados concuerdan con los datos encontrados por Castañeda (2015), quien en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropeno de Chiclayo, el cual encontró que existe presencia de riesgos psicosociales que afectan negativamente el bienestar de los empleados y que el aumento del estrés perjudica el ritmo de trabajo.

En cuando a los factores de estrés laboral los resultados obtenidos en la muestra estudiada demuestran que la mayoría de los tripulantes de cabina presenta prevalencia desfavorable con respecto al estrés laboral. La falta de personal por parte de la empresa para atender o cubrir la demanda laboral genera en el empleado: constantes números de despegues y de aterrizajes, aumento en la cantidad de horas de vuelo, cambios en los horarios de trabajo y la variedad de tareas, esto genera un incremento en la carga laboral y jornadas más largas de trabajo que permiten la reducción en el desempeño del trabajador. En las aerolíneas como uno de los requisitos indispensables es que las(os) tripulantes de cabina deben mantener adecuados tratos en el trabajo con sus compañeros, superiores y pasajeros, de tal forma, estas condiciones de trabajo hacen que su labor sea altamente exigente y compleja porque un trabajador con niveles altos de estrés laboral tiende a presentar problemas de salud como: dolores de cabeza, fatiga, malestares físicos, entre otros, y como consecuencia de estos malestares en el personal se produce ausencia de aquellos, cambios de puestos o rotaciones. Por lo tanto, al tener mayor índice de estrés y presión laboral para llevar a cabo las actividades asignadas en el trabajador permitirán un incremento en su desgaste físico y cognitivo. Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos por Ruiz y Vega (2016), que tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores administrativos de una empresa de ventas en Perú, el cual encontró que el estrés laboral afecta negativamente el desempeño del trabajador, ya que el estrés laboral supone un desajuste entre la persona y el puesto de trabajo en la empresa, debido a los constantes cambios que tiene el ámbito laboral actual, el trabajador está más expuesto al estrés.

En relación a la segunda variable riesgos psicosociales laborales los resultados también son desfavorables, pero en menor medida: referente a la dimensión Exigencias Psicológicas, estas exigencias se manifiestan en los tripulantes de cabina con un ritmo apresurado, el tiempo les resulta en ocasiones insuficiente imposibilitándolos en el cumplimiento de su trabajo en el día y ocasionándoles la acumulación de sus actividades, esto afecta de manera negativa en sus sentimientos, al esconder sus reacciones u opiniones con el público, sus colegas o supervisores. Cabe señalar que las exigencias cognitivas como memorizar, manejar conocimientos o tomar decisiones no necesariamente van hacer negativas, ya que estas exigencias pueden promover el desarrollo del trabajador cuando favorece el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades. En la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se manifiesta en los empleados el poco control o influencia sobre su trabajo ya que las actividades o funciones que ellos realizan ya tienen una estructura y están estrictamente organizadas, el más resaltante es el control en los tiempos de disposición que identifica el margen de autonomía de los empleados sobre el tiempo de trabajo y de descanso. Por otro lado, en la dimensión Posibilidades de desarrollo, se mantienen estáticas en gran parte de los trabajadores ya que las oportunidades de desarrollo de las capacidades o habilidades, conocimientos y experiencias de cada trabajador no resultan muy significantes, esto permite la disminución del compromiso y sentido del trabajo que afectan la identidad laboral del empleado con la empresa. En la dimensión Apoyo social en la empresa y Calidad de liderazgo, se evidencia que hay trabajadores aislados que no reciben apoyo de sus superiores o compañeras(os), y en algunas ocasiones la comunicación poco adecuada o fuera de tiempo hacen que las tareas realizadas por los trabajadores sean inadecuadas o poco eficaz. La relación social con los compañeros y/o superiores es una condición esencial para que pueda existir el apoyo en el trabajo no solo para ejecutar bien las funciones sino para recibir

información adecuada y suficiente con ayuda apropiada y oportuna, además ayuda en el crecimiento profesional y personal. En la dimensión Compensaciones, gran parte de los trabajadores manifiesta poco control de estima e inseguridad sobre el futuro, el bajo reconocimiento, el poco apoyo de los supervisores y el trato imparcial a cambio de trabajo invertido en el desempeño de sus funciones genera malestar e incomodidad en los empleados. Las modificaciones no anheladas sobre condiciones laborales elementales tales como: tareas, horario, contrato y salario, generan preocupación e intranquilidad por el futuro en relación a su trabajo de los empleados. En la última dimensión Doble presencia, un buen grupo de trabajadores no puede responder de forma adecuada a las exigencias del trabajo remunerado y del trabajo doméstico-familiar de forma paralela, cuando las exigencias son altas en el trabajo y se interponen con los asuntos familiares estas pueden afectar negativamente la salud del trabajador y su entorno familiar. Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos por Guilguiruca, Góngora, Meza y Moya (2015), el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre riesgos psicosociales laborales y estrés percibido en trabajadores de una empresa del rubro eléctrico en Chile, el cual encontró que todas las dimensiones de riesgos psicosociales presentan relación con el estrés percibido, el cual influye más en los trabajadores de manera negativa las dimensiones de exigencias psicológicas y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con respecto al estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, tiempo de servicio y trabajo activo, horarios y compensaciones. Los trabajadores manifiestan que al aumentar la percepción de los riesgos psicosociales laborales también aumentará sus niveles de estrés percibido en relación a la organización y contenido del trabajo.

Con lo mencionado anteriormente se puede concluir que las condiciones y/o medidas de prevención que la empresa está utilizando no están siendo consistentes ni favorables, una posible causa principal sería que los reportes que se entregan cada día con respecto a la productividad no están siendo procesados de manera eficiente por parte de los supervisores en la mejora del desempeño y bienestar del trabajador, afectando el desarrollo de las actividades y generando un malestar en el ambiente laboral. Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos por Broncano (2018), que tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en enfermeras de una clínica privada en Lima, el cual encontró, que los trabajadores con largas jornadas laborales y con condiciones laborales no adecuadas permiten que se sientan pocos motivados y comprometidos con su trabajo al mismo tiempo la comunicación deficiente para reportar adecuadamente sus actividades a sus superiores pone en riesgo la salud física y cognitiva del trabajador. En conclusión, es que sí se encontró relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú, y que todos los componentes de niveles de estrés laboral presentaron relación significativa con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones generales y específicas

- Los resultados del estudio permiten aceptar la hipótesis de investigación, es decir que existe evidencia para afirmar que existe asociación o correlación ( $p < 0.05$ ) entre todos los componentes de niveles de estrés laboral y todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.
- Los resultados indican que los componentes que guardan mayor correlación significativa son: índice general de estrés laboral y posibilidades de desarrollo con (0.758), índice de estrés laboral y doble presencia (0.748) e índice de presión laboral con exigencias psicológicas (0.744).
- Por otro lado, los componentes que guardan menor correlación significativa son: severidad de estrés laboral y exigencias psicológicas (0.461), frecuencia de estrés laboral y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (0.465) y frecuencia de estrés laboral con compensaciones (0.470).
- Respecto a los niveles y frecuencia de estrés laboral, se encuentra que en todos los componentes la mayor frecuencia de tripulantes presenta un nivel medio, seguido de tripulantes que presentan un nivel alto y en menor porcentaje un nivel bajo.

- Los puntajes más altos respecto a los niveles y frecuencia de estrés laboral son: índice general de estrés laboral con 92 tripulantes (69.7%) y índice de presión laboral con 70 tripulantes (53.0%) ambos en niveles medio.
- Respecto a los niveles y frecuencia de riesgos psicosociales, los resultados son más variados; en la dimensión exigencias psicológicas la mayor frecuencia (61) de tripulantes presenta un nivel bajo de riesgo (46.2%); en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades la mayor frecuencia (66) de tripulantes presenta un nivel alto de riesgo (50.0%); en la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo la mayor frecuencia (71) de tripulantes presenta un nivel bajo de riesgo (53.8%); en la dimensión compensaciones la mayor frecuencia (76) de tripulantes presenta un nivel medio de riesgo (57.6%) y en la dimensión doble presencia la mayor frecuencia (95) de tripulantes presenta un nivel medio de riesgo (72.0%), cabe resaltar que esta dimensión es la única en la cual no se presenta a ningún tripulante con riesgo alto.

## **6.2. Recomendaciones**

- Impulsar y promover que la organización desarrolle diferentes estrategias de afrontamiento para disminuir los niveles de estrés y riesgos psicosociales elaborando programas preventivos y de supervisión constante en el centro laboral; temas referentes al apoyo organizacional, equilibrio en las relaciones interpersonales e intrapersonales, aspectos psicosociales individuales favorables como la autoeficacia y estilos de afrontamiento funcionales. Disponiendo de tiempo, recursos, dedicación por el bienestar integral del tripulante de cabina en la realización a su trabajo.

- Es necesario que se propicie un clima laboral afable con una atmósfera psicológica positiva, debido a la importancia de ello para el óptimo desenvolvimiento del tripulante de cabina tanto en el área laboral, personal, familiar y social. Para ello es de suma importancia que las autoridades de la organización, supervisores y jefes directos, propicien las condiciones para que los tripulantes desarrollen actitudes favorables hacia la organización y al momento de relacionarse entre sí.
- Motivar el desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas al tema ya que no es muy usual en el país donde vivimos, la exposición a mucho estrés en trabajadores produce un desgaste cognitivo el cual involucra a todas las áreas del bienestar personal, por eso se propone que se siga investigando y se exponga la información acerca de la problemática mencionada
- Realizar estudios de tipo cualitativo con la finalidad de explorar con más profundidad el efecto del estrés en la jornada laboral y los riesgos psicosociales laborales de los tripulantes de cabina de avión, ya que sería de gran importancia conocer los pensamientos y emociones de los tripulantes de tal forma utilizando nuevos métodos para fortalecer la calidad de vida de los trabajadores.
- Se recomienda realizar un estudio de investigación con una población diferente, pero en la misma organización con las mismas características socioeconómicas.

### **6.3. Resumen. Término clave**

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. El enfoque de estudio fue de tipo cuantitativo y la metodología descriptiva correlacional-transversal, diseño no experimental. La población estuvo constituida por tripulantes de cabina y jefes de cabina de una aerolínea en Perú. La muestra la comprendieron 132 tripulantes de cabina a los que se les aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el Cuestionario de Riesgos Psicosociales (CoPsoQ), versión 1.5. La confiabilidad de Alpha de Cronbach fue de 0.929 y 0.957 respectivamente. El procesamiento y análisis de datos fueron tabulados y procesados en una base de datos diseñada en el software estadístico SPSS versión 24. Los resultados encontrados son que la mayoría de los tripulantes de cabina presenta prevalencia desfavorable para la salud con respecto al estrés laboral: en índice general de estrés laboral (87%), severidad de estrés laboral (75.0%), frecuencia de estrés laboral (75.0%), índice de presión laboral (84.1%), severidad de presión laboral (75.0%) y frecuencia de presión laboral (75.0%). Con respecto a los resultados de los riesgos psicosociales también es desfavorable, pero en menor medida: exigencias psicológicas (53.7%), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (90.9%), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (46.2%), compensaciones (97.8%) y doble presencia (72.0%). En general la exposición a niveles de estrés laboral fue: 12.1% presentan un nivel de exposición al estrés bajo, 69.7% presentan un nivel de exposición al estrés medio y un 18.2% presenta un nivel de exposición al estrés alto. Los riesgos psicosociales fueron: 27.88% presentan un nivel de exposición a riesgos bajo, 42.58% presenta un nivel de exposición a riesgos medio y un 29.54% presenta un nivel de exposición a riesgos altos. La conclusión es que sí se encontró relación significativa entre los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de aerolínea. Todos los componentes de niveles

de estrés presentaron relación significativa con todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales.

Palabra claves. Estrés laboral, Riesgos psicosociales, Tripulantes de cabina de aerolínea.

#### **6.4. Abstract. Key words**

The objective of this study is to determine the relationship between levels of work stress and occupational psychosocial risks in cabin crews of an airline in Peru. The focus of study was a quantitative and descriptive, correlational methodology cross-sectional, non-experimental design. The population was constituted by cabin crew and heads of cab of an airline in Peru. The sample included 132 cabin crew who were applied the questionnaire of work stress (JSS) and the Questionnaire of psychosocial hazards (CoPsoQ), version 1.5. The reliability of Cronbach's alpha was 0.929 and 0.957 respectively. The processing and analysis of data were tabulated and processed in a database designed in the statistical software SPSS version 24. The results are that the majority of cabin crew presents prevalence unfavorable for health with respect to the work-related stress: in general index of stress (87%), severity of stress (75.0%), frequency of stress (75.0%), Index of work pressure (84.1%), severity of work pressure (75.0%) and the frequency of work pressure (75.0%). With respect to the results of the psychosocial risks is also unfavorable, but to a lesser extent: psychological demands (53.7%), active work and development opportunities (90.9%), social support in the company and quality of leadership (46.2%), compensation (97.8%) and double presence (72.0%). In general, exposure to levels of work-related stress was: 12.1% presented a level of stress exposure low, 69.7% have a level of exposure to the stress environment and a 18.2% presented a level of exposure to stress high. The

psychosocial risks were: 27.88% have a level of exposure to risk low, 42.58% presented a level of risk exposure means and a 29.54% presented a level of exposure to high risks. The conclusion is that, yes, we found a significant relationship between the levels of work-related stress and psychosocial risks in the workplace in cabin crew of airline. All the components of stress levels showed significant relationship with all dimensions of psychosocial risks at work.

Word keys. Work-related stress, psychosocial Risks, cabin Crew of airline.

## **REFERENCIAS**

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007). Previsiones de los expertos sobre la aparición de los riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo. España. Consultado en <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/74>

Aguirre, C (2006). *Validación de una escala para medir detonantes de estrés laboral en pilotos comerciales de avión españoles*. (Tesis de Maestría en Psicología en Social y Organizacional). Universidad de Salamanca, España.

Aguirre, C. (2015). *Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales*. (Tesis doctoral en Psicología en Social y Organizacional). Universidad de Salamanca, España. Consultado en:  
[https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/127292/1/DPSA\\_AguirreMasC\\_EstresoresLaborales.pdf](https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/127292/1/DPSA_AguirreMasC_EstresoresLaborales.pdf)

Aguirre, C y Mancilla, P. (2002). Construcción y validación del cuestionario de Desencadenantes de Estrés Laboral en Pilotos Comerciales Chilenos. *Revista Chilena de la Fuerza Aérea*. Santiago de Chile.

Aguirre, C., Vauro, M. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Revista SciELO*. Cienc. Psicol. vol.9 no.2 Montevideo. Consultado en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>

Aguirre, C y Vauro, M. (2008). *Diagnóstico de estrés sostenido sobre la memoria*. Trabajo técnico no publicado correspondiente a investigación realizada para el Círculo de Pilotos de Chile. Chile.

Alvarado, R., Pérez, J., Saavedra, N., Fuentealba, C. Alarcón, A., Marchetti, R. y Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista Med Chile*; 140: 1154-1163.

Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 20(1), 77-93.

Beleño, R. y Ucros, M. (2014). *Factores de Riesgos Psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa*. (Tesis de Maestría en Educación). Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia. Consultado en: <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence>

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J., Jarque, S., & Berra, A. (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.

Barquinero, A. (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*. Consultado en: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadoressufre-estres-laboral>

Broncano, E. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Consultado en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18238/Broncano\\_IEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18238/Broncano_IEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carayon, P., Haims, M., y Yang, C. (2001). *Factores de trabajo psicosocial y trabajo organizacional*. Enciclopedia Internacional de Ergonomía y factores Humanos, pp.111-121. Londres.

Casalnueva, B. y Di Martino V. (1994). Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. *Revista Salud y Trabajo*, 102, 17-23. España.

Castañeda, G. (2015). *Estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Consultado en:

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3070>

Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, Barcelona*, Primera edición. Consultado en:

[http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual\\_metodo.pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf)

Cox, T. y Griffiths, A. (1996). *La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Manual de trabajo y psicología de la salud, pp. 127-146. Inglaterra.

García, C. (2006). *Estrés laboral en personal de la unidad de Emergencia Gineco-obstetricia. Hospital Clínico Regional Valdivia de Chile*. (Tesis de Licenciatura en Obstetricia y Puericultura). Universidad Austral de Chile. Consultado en:  
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>

García, M., Iglesias, S., Romay, J. y Saleta, M. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria. *Revista de psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 32(3): 173-182. España.

Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29 (2), 237-241. Consultado en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>

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 Licenciatura en Psicología). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

Gonzales, M. (2006). *Manejo del estrés*. España: Innova. Pg. 8

Guilguiruca, M., Góngora, R., Meza, K. y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo*, 61(238): 57- 67. Madrid. Consultado en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000100006&lng=en&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006&lng=en&tlng=en)

Ghimire, U. (2014). *Perceived stress and its association with psychosocial working conditions*. (Master's thesis of Health Sciences Public health). University of Eastern Finland. Consultado en:  
[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20141019/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20141019.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20141019/urn_nbn_fi_uef-20141019.pdf)

Imán, C. (2016). Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral en Colaboradores de una Empresa Pesquera de Paita. (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Consultado en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10061/iman\\_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10061/iman_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INSHT (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- Kalimo, R., El-Batawi, M., y Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Keith, D. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).
- Lazarus R y Folkman, S. (1984). *Stress, Coping and Adaptation*. Nueva York. Ed. Spinge.
- Lazarus y Folkman (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Barcelona.
- Lopes, S., Santos, C., Saraiva, A. y Tenente, M. (2018). Psychosocial risks evaluation factors: study with higher education teachers. *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, Vol. 4, pág. 22-33.
- López, W. (2017). *Riesgos psicosociales en el equipo de enfermería de cuidados intensivos del Hospital San Juan de Lurigancho*. (Tesis de Especialista en Enfermería Intensiva). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6503>
- López, B., Osca, S. y Peiró J. (2007). *El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral*. *Revista Psicothema* 2007, (19) 1, 81-87. UNED. España.

Martín, F. y Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Barcelona: INSHT, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. Consultado en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

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 en Psicología con mención en Psicología Organizacional).

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4537/Mollo\\_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4537/Mollo_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra. p. 3.

OIT (1998). *Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.

OIT (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Consultado en <http://www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm>

Peiró, J. (2000). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Editorial Pirámide. Madrid.

Roozeboom, M., Houtman, I. y Van den Bossche, S. (2008). *Monitoreo de riesgos psicosociales en el trabajo*. Gestión de riesgo psicosocial, pp. 17-36. Inglaterra.

Ruiz, I., Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. (Tesis de Licenciatura en Gestión Empresarial). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Consultado en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/11845>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bus.

Sierra, J., Zubeidat, I., & Ortega, V. (2003). Ansiedad, Angustia y Estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal-Estar E Subjetividad*, 3(1), 10-95

## ANEXOS

### **CONSENTIMIENTO DE PERMISO INFORMADO**

Por la presente, declaro mi participación de manera voluntaria para completar las pruebas sobre estrés laboral y riesgos psicosociales en el trabajo en la investigación conducida por Saúl Enrique Rupay Huarcaya. Asimismo, declaro, tener información sobre el objetivo y procedimiento referido a la administración de esta prueba.

Del mismo modo, se le asegura la privacidad de la información proporcionada, que su participación está libre de todo perjuicio hacia su persona y que puede dejar de participar o completar la prueba cuando así lo estime o sea conveniente.

Estando de acuerdo con lo señalado, dejo la constancia de su aceptación.

Firma o seudónimo (opcional)

Acepto..... (Marcar)

## FICHA DEMOGRÁFICA

MARQUE CON UN ASPA (X) DONDE LE CORRESPONDA

GÉNERO

Masculino ( )

Femenino ( )

EDAD: .....

TIENES HIJOS: Si ( ) No ( )

ESTADO CIVIL

Soltero/a ( )

Casado/a ( )

Separado/a ( )

Conviviente ( )

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Técnico ( )

Superior incompleto ( )

Superior completo ( )

TIEMPO DE SERVICIO

1 año ( )

2 a 5 años ( )

6 a 10 años ( )

Más de 10 años ( )

## Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)

### PARTE A. Instrucciones

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

### SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO

1.- Asignación de tareas desagradables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.- Trabajar horas extras.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.- Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.- Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.- Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.- Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.- Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.- Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.- Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10.- Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11.- Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12.- Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13.- Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14.- Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15.- Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16.- Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17.- Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18.- Falta de participación en las decisiones organizadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19.- Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20.- Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21.- Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22.- Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23.- Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24.- Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25.- Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26.- Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

27.- Tiempo personal insuficiente (ej. café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28.- Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29.- Compañero de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30.- Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

### PARTE B. Instrucciones

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. Experimento personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

#### SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO

1.- Asignación de tareas desagradables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.- Trabajar horas extras.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.- Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.- Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.- Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.- Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.- Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.- Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.- Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10.- Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11.- Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12.- Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13.- Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14.- Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15.- Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16.- Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17.- Ofensa personal por parte del cliente, usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18.- Falta de participación en las decisiones organizadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19.- Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20.- Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21.- Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22.- Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23.- Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24.- Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25.- Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26.- Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

27.- Tiempo personal insuficiente (ej. café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28.- Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29.- Compañero de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30.- Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

## Escala de Riesgos Psicosociales en el trabajo (versión 1.5)

### SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIAL

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de la veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?					
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿En su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿usted tiene que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, maquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constantemente?					

ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder de decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder de decidir sobre la calidad de trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted lo quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de la veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace, ¿tiene sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace, ¿le parecen importante?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa en la que está por el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de la empresa?					
IE3	¿Siente que los problemas en la empresa son también suyos?					
IE4	¿Siente que la empresa tiene una gran importancia para usted?					
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene sobre su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exige cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					

CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican de buena forma y claramente con los trabajadores(as)?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores(as) estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					
RS1	¿En la empresa se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de la veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros(as) sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros(as) están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras y compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte del grupo o equipo de trabajo?					
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco.					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo apoyo necesario.					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente.					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					
IC1	¿Está preocupado por si la despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que su contrato terminara?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten o que se lo bajen)?					
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, función, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si la cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

