



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Factores Psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo y operativo de una
Municipalidad del Callao

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORAS

Tafur Araujo, Alexandra Catalina (0009-0007-4706-9602)

Vega Vega, Hanet Yuriko (0009-0002-7247-6289)

ASESORA

Espíritu Salinas, Natividad Marina (0000-0001-6621-4405)

Lima, Perú

2023

Metadatos Complementarios**Datos de autor**

AUTORA: Tafur Araujo, Alexandra Catalina

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de la AUTORA: 76177407

AUTORA: Vega Vega, Hanet Yuriko

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de la AUTORA: 70855423

Datos de asesor

ASESORA: Espíritu Salinas, Natividad Marina

Tipo de documento de identidad de la ASESORA: DNI

Número de documento de identidad de la ASESORA: 09136467

Datos del jurado

JURADO 1: Rodriguez Michuy, Alcides Ismael. DNI 07951127. ORCID 0000-0003-1067-7253

JURADO 2: Cossío Ale de Preciado, Ana María. DNI 10061754. ORCID 0000-0002-7112-5340

JURADO 3: Vargas Vargas, Gaby. DNI 23861793. ORCID 0000-0002-4383-3200

JURADO 4: Espíritu Salinas, Natividad Marina. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Alexandra Catalina Tovar Araujo
 con código de estudiante número 201711250, con DNI N° 76177409
 con domicilio en Lima
 distrito Cercas, provincia y departamento de Lima
 en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:
 - Factores Psicosociales y estrés laboral en el
personal administrativo y operativo de una
Municipalidad del Calleo

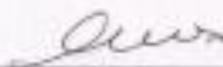
es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Dra. Libertad Herrera Espinoza,
 y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de
 investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución
 académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y
 tiene el 17% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el
 contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por los cuales no asumo
 responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y
 autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y
 soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo
 Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 07 de Noviembre de 2023.


 Nombres y Apellidos: Alexandra Catalina Tovar Araujo
 DNI Nro. 76177409

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, HANET YURIKO VEGA VEGA,
 con código de estudiante número 201611083, con DNI N° 70855423,
 con domicilio en MZ 01 LT29 Villa Emilia.
 distrito Mi Perú, provincia y departamento de Callao,
 en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:
 " Factores Psicosociales y estrés laboral en el personal
administrativo y operativo de una Municipalidad del Callao."

es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Espinoza Salinas, NATALIA,
 y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de
 investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución
 académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y
 tiene el 17% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el
 contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo
 responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y
 autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y
 soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo
 Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 07 de Noviembre de 2023


 Nombres y Apellidos: HANET YURIKO VEGA VEGA
 DNI Nro. 70855423

Factores Psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo y operativo de una Municipalidad del Callao

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	17%	3%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	fdocuments.es Fuente de Internet	1%
6	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	



Leslie Denise Tantaleán Oliva
Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva
Unidad de Grados y Titulós
JEFA

AGRADECIMIENTO

Hanet Vega: En primer lugar, deseo agradecer a Dios por darme los mejores padres, José y Ana, quienes me guiaron y me dieron soporte en todo, nunca me dejaron sola, y si me caía o pensaba que no había solución me alentaban a levantarme y dar todo mí.

A pesar de las adversidades, con mucho esfuerzo y sacrificio están logrando que su segunda hija cumpla sus sueños, muchas gracias por confiar siempre en mí y hacerme entender que nada es imposible.

A mis hermanas, Jade y Hannah, por apoyarme y sacarme sonrisas en momentos de tensión y a mi perrito Boris por estar en las traspasadas conmigo y relajarme con sus ronquidos.

Adicionalmente agradecer a cada una de las personas que creyeron en mí, muchas gracias por el apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

Alexandra Tafur: En primera instancia, agradecer a Dios, a mi madre y padre, Luz Consuelo Araujo y Luis Alberto Pérez; a mi hermana y cuñado, Luz Marina Tafur y Roberto García, por formar parte de este proceso de aprendizaje y construcción del trabajo de investigación; también por brindarme la oportunidad y confianza a través de los años. Asimismo, agradecer a mi sobrina Susana García por ser un ente de motivación y crecimiento personal-profesional de mi persona. Adicionalmente, agradecer a cada una de las personas que confiaron, me inspiraron y motivaron a continuar y no rendirme. Reconocer y agradecer el apoyo, respaldo y asesoramiento de la Dra. Natividad Marina Espíritu Salinas, para el desarrollo y culminación de la presente investigación.

INTRODUCCIÓN

En este estudio nace del interés por descubrir los niveles de Factores Psicosociales y estrés laboral en una Municipalidad del Callao, teniendo en cuenta que esta municipalidad y distrito llega a ser el más “joven” de la provincia del Callao y consideramos que, al ser casi nuevo, presentó varias oportunidades de mejoras en el ámbito laboral y la salud mental.

Diversas investigaciones establecieron la existencia de factores psicosociales, los cuales influyeron en el rendimiento del colaborador, como el aumento de trabajo, condiciones laborales, requerimientos laborales, remuneración, etc. Asimismo, el estrés laboral puede repercutir de manera negativa en el bienestar físico y mental del ser humano.

Al tener en cuenta la investigación de la OMS (2022) indica que las dificultades mentales relacionados con el trabajo están aumentando actualmente, y algunos de los factores especificados incluyen factores como el contenido del trabajo o las horas, las características específicas del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo profesional y el entorno laboral.

Por lo tanto, el estudio se desarrolla en una Municipalidad del Callao, donde se pudo visualizar que hay colaboradores que pueden estar expuestos a diversos factores psicosociales y estrés laboral, teniendo en cuenta el género, tipo de trabajo y los rangos de edad. Finalmente se usó la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo de la Dra. Blanca Noemí Silva Gutiérrez con la adaptación peruana del Dr. Manuel Pando y Carolina Aranda, así como también se empleó el Cuestionario de Estrés Laboral - OIT OMS, con la Adaptación Peruana de la Lic. Jenny Graneros.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: Planteamiento del Estudio		
1.1	Formulación del problema	10
1.2	Objetivos	13
1.2.1	General	13
1.2.2	Específicos	13
1.3	Importancia y justificación del estudio	14
1.4	Limitaciones del estudio	15
 CAPÍTULO II: Marco Teórico/Conceptual		
2.1	Marco histórico	16
2.2	Investigaciones relacionadas	20
2.2.1	Investigaciones nacionales	20
2.2.2	Investigaciones internacionales	26
2.3	Bases teórico-científicas del estudio	30
2.4	Definición de términos básicos	35
 CAPÍTULO III: Hipótesis y variables		37
3.1	Supuestos científicos básicos	37
3.2	Hipótesis	38
3.2.1	Hipótesis General	38
3.2.2	Hipótesis Específicas	38
3.3	Variables de estudio o Áreas de análisis	
3.3.1	Variable de estudio	39
3.3.2	Variable de comparación	40
 CAPÍTULO IV: Método		
4.1	Población, muestra o participantes	41
4.2	Tipo y Diseño de investigación	42
4.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
 CAPÍTULO V: Resultados		
5.1	Presentación de datos	48
5.2	Análisis de datos	49
5.3	Análisis y discusión de resultados	57
 CAPÍTULO VI: Conclusiones y recomendaciones		
6.1	Conclusiones generales y específicas	62
6.2	Recomendaciones	63
6.3	Resumen. Términos claves	64
6.4	Abstract. Key words	65
 ANEXOS		
Baremos		
Consentimiento Informado		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen Estadístico de las dimensiones de FPSIS en la muestra de 105 colaboradores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao	48
Tabla 2. Resumen estadístico de la escala de Estrés laboral en una muestra de 105 colaboradores Administrativos y Operativos de una Municipalidad del Callao	49
Tabla 3. Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov	49
Tabla 4. Distribución de niveles de los Factores Psicosociales según el sexo, ocupación y edad de la muestra	50
Tabla 5. Distribución de niveles de estrés laboral según el sexo, ocupación y edad de la muestra	51
Tabla 6. Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según sexo	52
Tabla 7. Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según la ocupación	53
Tabla 8. Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de factores psicosociales según la edad del grupo 1 (18 a 30 años) y grupo 3 (46 a 60 años)	54
Tabla 9. Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de factores psicosociales según la edad del grupo 1 (18 a 30 años) y grupo 2 (31 a 45 años)	55
Tabla 10. Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de factores psicosociales según la edad del grupo 2 (31 a 45 años) y grupo 3 (46 a 60 años)	56
Tabla 11. Cálculo de comparación entre variables de ocupación, sexo y grupos de edad con el estrés laboral	57

CAPÍTULO I

Planteamiento del Estudio

1.1 Planteamiento y formulación del problema:

El estudio estuvo centrado en el personal de una Municipalidad del Callao, un distrito nuevo del Callao. Este fue fundado en 1985, desde entonces le asignaron el nombre de Programa Habitacional de la ex ENACE, frente a las demandas del Gobierno Nacional de ese presente, encabezado por Alan García Pérez, en el cual se planeaba reubicar a las familias que habían tomado posesión del Fundo Bocanegra. Puesto que el Gobierno, tomando en cuenta su concepción, no permitiría que se fundara un Asentamiento Humano frente al aeropuerto internacional Jorge Chávez. No obstante, el presente programa habitacional solo se le denominaba un nombre, puesto que verdaderamente se trataba de un inhóspito arenal al costado de la zona industrial del distrito de Ventanilla. Cabe recalcar que no presentaba con servicios, ya que estos solo habían quedado en, probables hechos futuros. Por lo tanto, los habitantes estuvieron en la obligación de adquirir agua a través de las organizaciones en el área industrial y en ciudades aledañas. Aún con las carencias se añadieron familias de diferentes procedencias ante la necesidad de tener una vivienda o un lugar donde vivir, llegando a formar 45 asentamientos humanos. (Municipalidad de Mi Perú, 2021)

Municipalidad de Mi Perú (2021) indica su estructura orgánica por las siguientes áreas: Concejo municipal, alcaldía, órgano de control institucional, gerencia municipal, gerencia de administración y finanza, gerencia de planeamiento, presupuesto y

racionalización, gerencia de asesoría jurídica, de obras y desarrollo urbano, gerencia de seguridad ciudadana y fiscalización, gerencia de administración, de desarrollo humano, gestión ambiental, de participación vecinal y asentamientos humanos.

Por otro lado, Graneros, (2017) definió los factores psicosociales como una situación especial que está presente en el entorno de trabajo, la cual se encuentra directamente en relación con la organización y el proceso de las actividades de esta misma, ya sea en los ámbitos: físicos, psíquicos o sociales del trabajador en cuanto al desenvolvimiento del trabajo. Por ende, se debe tomar en cuenta que los factores psicosociales sean pioneros de ciertas conductas y actitudes poco favorables para el desenvolvimiento en el área laboral y como consecuencia de ello resulta perjudicial en la salud y en el estado físico del trabajador (ej. Estrés, carga y fatiga mental, insatisfacción laboral, problemas en el entorno del trabajo con sus compañeros, abulia y apatía en cuanto al ámbito laboral, entre otros).

Por consiguiente, Conexión ESAN (2021) afirmó en su página virtual que el 70% de los trabajadores peruanos presenta estrés en el área del trabajo por la pandemia. Asimismo, señaló específicamente que el diario El Comercio afirma que 7 de cada 10 empleados sufren estrés laboral, el cual reduce la productividad y genera ausentismo.

Según la OMS (2022) indicó que los enigmas mentales relacionados con el trabajo están aumentando actualmente, y algunos de los factores especificados incluyen cosas como el contenido del trabajo o las horas, las características específicas del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo profesional y el entorno laboral.

Asimismo, es preciso tener en cuenta que, en cuanto a los factores psicosociales,

ante el confinamiento que se dio por el COVID 19, la atención médica debió y debe continuar, actualmente, centrándose tanto en el ámbito físico como en la narrativa psicosocial de las personas. Según Cequea & Núñez (2011) en el ámbito laboral existe una relación entre los factores psicosociales y la productividad del trabajador, lo cual implica procesos psicológicos y psicosociales complicados de cuantificar, estos adicionan a los factores humanos. Se precisa, que uno de los tantos factores psicosociales es el estrés, así como los trastornos emocionales, los cuales tienen un impacto en las distintas etapas de vida. En el caso de los jóvenes la primera variable mencionada es una preocupación importante en el mundo puesto que esta repercute en diferentes ámbitos de la vida de una persona (social, laboral, escolar, etc.). Por otro lado, otra variable en cuanto al factor psicosocial es la ansiedad; según Thakur y Jain (2020) la ansiedad es provocada, debido al aislamiento social en diferentes países y lugares del mundo; también se menciona que la población más vulnerable es aquella con problemas mentales como la depresión y personas de la tercera edad los cuales en muchas ocasiones suelen permanecer solos y/o aislarse trayendo como consecuencias pensamientos poco favorables para su salud mental.

Tomando en cuenta la coyuntura actual, esta investigación busca resolver la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los niveles de los factores psicosociales y del estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad?

1.2 Objetivo de la investigación

1.2.1 Objetivo General

O₁ Identificar los niveles de factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad.

1.2.2 Objetivos Específicos

O₂ Comparar las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo.

O₃ Comparar las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según la ocupación.

O₄ Comparar las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según los grupos de edad de 18 a 30 años y 46 a 60 años.

O₅ Comparar las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según los grupos de edad de 18 a 30 años y 31 a 45 años.

O₆ Comparar las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según los grupos de edad de 31 a 45 años y 46 a 60 años.

O₇ Comparar el estrés laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad.

1.3 Importancia y justificación del estudio

En la actualidad, se ha presentado un vacío de información porque no se pueden comparar estudios recientes sobre factores psicosociales y estrés laboral en municipios o en el sector público.

El estudio es relevante porque pretendió brindar mayor conocimiento sobre los factores psicosociales y el estrés laboral para el personal administrativo y operativo del municipio, en este caso un municipio de más de 100 trabajadores que ejercen el gobierno distrital para atender el desarrollo de la población que lo necesita.

También en el sector público, y en los municipios para ser precisos, existen dos tipos de sistemas laborales denominados locadores y CAS, el primero consiste en la prestación de servicios a cambio de un salario por horas fijas y por trabajos específicos, pero no llegaron a ser estables. Bajo un Contrato de Servicios Administrativos (CAS), el trabajo realizado por el empleado se incluye en la nómina y se paga junto con los beneficios legales. Teniendo en cuenta que el contrato suele ser de dos o tres años, no hay necesidad de renovarlo, por lo cual no aporta estabilidad laboral al empleado.

En esta investigación se analizó y explicó conceptos y teorías científicas relacionadas con los factores psicosociales y el estrés laboral en el trabajo, lo que permite concientizar sobre la existencia de las variables desarrolladas en el presente estudio dentro del rubro laboral, y esta investigación se considera un aporte teórico.

Por lo tanto, se considera que los factores que se evaluaron en esta investigación son los más relevantes porque comparando con otras investigaciones son los que hoy en día afecta psicológicamente a la sociedad. Con esta investigación, se esperó hallar cómo estos índices afectan al personal administrativo y operativo de una Municipalidad del Callao.

1.4 Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones que presentó este estudio es que se enfocó solo en los factores psicosociales del cuestionario FPSIS y el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS en el personal administrativo y operativo de una Municipalidad del Callao, sin tener en cuenta otros factores fuera de los cuestionarios y sin tener en cuenta otros trabajadores fuera de la municipalidad.

Otra limitación sería los falseamientos de respuestas debido a la deseabilidad social por parte del personal por querer quedar bien con la evaluadora, así como también con el municipio, o por querer terminar rápido la encuesta para seguir con sus funciones laborales, esto puede afectar en la veracidad de las evaluaciones.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Marco histórico

Tomando en cuenta los antecedentes históricos de la OIT (Organización mundial del trabajo) al término de la primera guerra mundial en 1919, se concretó y se llevó a cabo el Tratado de Versalles cuyo objetivo era culminar la problemática bélica, cabe recalcar que este suceso fue puesto en segundo plano tras la presencia de Hitler, por vez primera. Tomando en cuenta lo anterior, se suscitaron un conjunto de derechos y principios de nivel universal referente al tipo de trabajadores junto a la constitución de la OIT. Con respecto a los principios universales que se pactaron con el Tratado de Versalles, los cuales continúan siendo válidos hasta la actualidad: remuneración adecuada al puesto de trabajo, horas de trabajo constituyente de 8 horas, igualdad de género y laboral entre los países del mundo, descansos merecidos tras las jornadas laborales, entre otras. Los antecedentes universales que, actualmente, existen se enfocan en las diferentes relaciones y/o convenios laborales; es decir, existen diferentes entornos a nivel político, social, empresarial y económico.

La OIT y la OMS (1959), fueron dos organizaciones que en dicho tiempo precisaban un dilema en cuanto al apoyo de un personal médico en el ámbito laboral frente al entorno psicosocial en una industria. Se evaluó que un conjunto de personas se presenta no únicamente en su estructura o condiciones de vida, si no en una serie de problemáticas sociales, demográficas, económicas, de salud, entre otras. Estas últimas mencionadas presentan un impacto en el entorno laboral, denominados, con el término actual: *factores psicosociales*; esto significa que convierte al trabajo con una finalidad de

mejorar el bienestar personal y humanizar el ámbito laboral para los colaboradores y su entorno familiar.

La definición o referencias acerca de los factores psicosociales, según la Organización internacional del trabajo y diferentes autores, mencionan que estos en el ámbito laboral son de carácter complejo en entendimiento, puesto que presentan puntos de vistas y vivencias de cada trabajador, los cuales ocupan distintos aspectos. Adicionalmente, se destacan algunos riesgos como la dificultad de control, problemas con la autoridad, discriminación en cuanto a la remuneración, estrés laboral, conflicto entre el personal de trabajo entre otros. Cabe recalcar que los factores psicosociales tienden a impactar de manera favorable como desfavorable. Es decir, tienden a ser descriptivos puesto que refieren a una estructura organizacional, cultura corporativa, liderazgo y ambientes psicológicos. Como ya se mencionó los factores psicosociales pueden tener un impacto positivo como negativo, pero es así con respecto al entorno laboral empresarial.

Es preciso recalcar que existe una relación entre la percepción y valoración de las diferentes situaciones referente al estrés.

Por otro lado, según Valera (2020) señaló e interpretó que el estrés laboral es un estado en cual el individuo se encuentra bajo demasiada presión en torno al trabajo. Asimismo, esta es una reacción que enfrentan las personas ante situaciones frustrantes, ante desafíos dentro del ámbito laboral; este mismo se manifiesta cuando las situaciones suelen tener un grado de importancia alto, asimismo este contribuye a la adaptación de las demandas del ambiente, lo cual permite que proceso de pensamiento y fluidez de ideas sea mucha más ágil; tomando este último como un impacto positivo del estrés; a este se le conoce como eustrés (estrés positivo). Sin embargo, existen aspectos poco favorables para el trabajador o las personas, lo cual se refiere como un impacto negativo conocido

como distrés (estrés negativo). Las características del estrés laboral se pueden manifestar a través de reacciones agresivas, dolores físicos (dolor de cabeza, de hombros, de espalda), bajo rendimiento en las actividades, sensación de irritabilidad ansiedad, entre otras.

En cuanto a las teorías acerca del estrés laboral, se enfocan en la investigación entre el entorno laboral y el trabajador. La relación de las mencionadas se refiere al desequilibrio y/o inestabilidad entre los trabajadores y la empresa. Se debe tomar en cuenta que a los factores psicosociales no afecta a esta clase interacción, puesto que el desequilibrio mencionado se produce por relaciones en el ámbito laboral, sumamente, complejas.

Las teorías más sobresalientes en Psicología organizacional, las cuales están enfocadas en el estudio de la relación entre trabajador y rubro laboral:

En primer lugar se tiene a la teoría del ajuste Persona- Entorno, French, Rogers y Coob (1974), la cual tiene el objetivo en evaluar la relación de los aspectos individuales y del trabajo, en favor de los empleados de una organización. French & col (1974), plantearon el modelo más conocido acerca de la teoría mencionada en un inicio, la cual refiere que la inadaptación entre el individuo y su entorno, tomando en cuenta la perspectiva del trabajador, esta expresa la falta de estabilidad y/o firmeza entre las necesidades que tiene el empleado para hacer uso de sus fortalezas y el ámbito organizacional.

En segundo lugar, se tiene al modelo demanda- control, Karasek (1979); Karasek y Theorell (1990); este modelo se extendió más adelante con la variable apoyo social de Jhonson y Jahansson (1991). Este se enfocó y refirió sobre las fuentes centrales del estrés; asimismo afirmó que estas fuentes principales se exponen en las demandas psicológicas y control del trabajo. En este modelo se visualizan dos dimensiones: dimensión control,

la cual está enfocada en el control sobre las actividades o tareas y habilidades. Por un lado, el control sobre las tareas se refiere al cumplimiento de estas y al sentido de la autonomía. Por otro lado, el control de capacidades refiere a que el trabajador ejecuta sus capacidades y/o habilidades sobre el trabajo. Por otro lado, se tiene a la dimensión demandas, la cual consta y se enfoca en el tiempo de jornadas trabajadas; esta incluye demandas físicas, las cuales pueden desencadenar demandas a nivel psicológico. Es preciso mencionar acerca de este modelo, ya que refiere que reacciones de tensión psicológica son nada favorables para el trabajador, las cuales pueden estar incluidas: cansancio, depresión, ansiedad o enfermedad mortales físicas; debido a la demanda laboral excesivamente alta y la nula toma de poder de decisión del trabajador.

Como se menciona en un inicio a este modelo se sumó una dimensión de apoyo social, la cual expone que los trabajadores con horas excesivas de trabajo, bajo control y apoyo social reflejan un mayor índice de muertes por enfermedades cardiovasculares, en comparación a los trabajadores con un mayor control y apoyo social.

En tercer lugar, se tiene al modelo desequilibrio Esfuerzo- Recompensa - Effort-Reward Imbalance Model, Siegrist (1996;1998); está enfocado en la desestabilidad que existe entre costos y ganancias, lo cual representa el empeño laboral de los trabajadores y la remuneración que percibe por el esfuerzo laboral. Este modelo refiere que se genera alta tensión en los trabajadores debido a los altos niveles de esfuerzo más remuneraciones bajas. Este modelo se subdivide en esfuerzo extrínseco (demandas laborales) y esfuerzo intrínseco (relación entre la motivación de trabajadores y las demandas que se requiere).

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1. Investigaciones nacionales

Chávez (2023), indagó acerca del estrés dentro del ámbito de trabajo y riesgos psicosociales en una empresa de servicios de Lima, Perú. El estudio tuvo un diseño descriptivo-correlacional entre las variables mencionadas en un inicio, participaron 244 personas entre las edades de 18 y 60 años. Asimismo, se empleó un test de estrés laboral de la OIT-OMS y de riesgos psicosociales de Pando. Se observó, entre los resultados, la predominancia del índice medio en ambas variables del estudio. También se comprobó una gran significancia entre los factores de ambas escalas.

Rumay (2020), presentó una investigación sobre los riesgos psicosociales y estrés laboral del personal de salud en el estado de emergencia del Hospital de Alta Complejidad en Trujillo. Obteniendo un alfa de Cronbach de 0.89 en el cuestionario sobre Factores Psicosociales y .92 en la escala de estrés laboral (NSS). Mostró los siguientes resultados: Siendo inadecuadas con el 71.9% y adecuadas el 28.1% en cuanto al área de participación implicación y responsabilidad. En la siguiente dimensión de formación y comunicación se precisó que el porcentaje fue el mismo (50%) en adecuadas como inadecuadas. En cuanto a la distribución de tiempo del 100%, se evidenció que 81.2% son adecuadas. En cuanto a la adhesión de grupo del 100%, se arrojó que el 43.7% son inadecuadas; asimismo se reportó, en cuanto a hostigamiento, como no adecuado en un 96.9%. Por otro lado, en la variable de factores psicosociales de formación, información y comunicación, distribución de tiempo y adhesión de grupo se encontró que existe una relación estadísticamente significativa $p = .009$, $p = .005$, $p = .000$ respectivamente. En cuanto a participación, implicación y responsabilidad se mostró significancia $p = .034$. En conclusión, tomando en cuenta la variable de estrés laboral no se reportaron índices

alto, resultando con 65.6% moderado y 34.4% bajo; por ende, no se evidencio un alto índice de estrés laboral.

Llanos (2020) indagó acerca del ambiente organizacional y estrés laboral de una organización del rubro retail en Jaén 2019, Cajamarca-Perú. El estudio se enfocó principalmente en encontrar la correlación entre el estrés laboral y clima organizacional. Se usó el test de estrés laboral de la OMS (1980) y otro de clima organizacional de Palma (2004). Participaron 90 colaboradores de una empresa retrail, Jaén. En los resultados se observó la correlación inversamente relevante entre el ambiente organizacional y el estrés laboral; evidenciando un nivel alto del clima laboral (28%), asimismo se mostró que el clima organizacional con relación al sexo muestra un predominio alto en la población femenina (17%), también se visualizó un nivel bajo de estrés de acuerdo con el sexo predominando la población femenina (23%). Cabe recalcar que el nivel de estrés de la población total estuvo representado por el 39%. Se concluyó, que existe relación significativa en cuanto a las variables mencionadas de la investigación. Se evidenció que la población femenina (17%) muestra un resultado favorable en cuanto al clima organizacional, así como la población masculina representada por el 12%; se pudo determinar que no existen diferencias tomando en cuenta el sexo, de acuerdo con el nivel de clima laboral. Asimismo, el 23% de la población femenina mostró un nivel bajo de estrés y la población masculina estuvo representada por el 17% con un índice bajo de estrés laboral, por ende, se determinó que no existe diferencias significativas tomando en cuenta el sexo en cuanto a la variable de estrés laboral.

Huihua y Llanos (2020) realizaron una investigación acerca de riesgos psicosociales en el rubro retail, Perú, con una población de 234 colaboradores del rubro de

ventas, divididos en 60 mujeres y 174 hombres. Se usó el test Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.957. El tipo de investigación fue de tipo descriptiva comparativa. Cabe recalcar que en cuanto a sexo la muestra estuvo constituida por 60 mujeres (26%) y 174 hombres (74%). En cuanto a la edad se dividieron en tres grupos; el primer grupo de 20-30 años (100 personas -43%); segundo grupo de 31-40 años (68 personas-29%) y tercer grupo de 41 a 65 años (66 personas-28%). Por un lado, se observó en los resultados, que, entre los componentes de riesgos psicosociales, según sexo, el componente de exigencias psicológicas indicó un índice alto en la población masculina del 30% y con respecto a la femenina del 15%. El segundo componente fue de trabajo activo, en la cual predomina el índice medio con el 42% en los varones y el 38% en las mujeres. El tercer componente fue el apoyo social se evidenció la predominancia en el índice bajo con el 46% en la población femenina y 35% la población masculina y el componente de doble presencia, cuya predominancia es de riesgo bajo con un 38% en mujeres y 35% en los varones. Por último, el componente compensaciones, su predominancia fue de nivel de riesgo medio con el 54% en las mujeres y 42% en el caso de los varones. Por otro lado, en cuanto a los componentes de riesgos psicosociales, según el rango de edad, se observó que en el componente de exigencias psicológicas predominó el nivel de riesgo medio con 47% (18-30 años). El siguiente componente de trabajo activo, predominó el nivel de riesgo medio del 65% (18-30 años). En cuanto al componente de apoyo social su predominancia fue de riesgo bajo (18-30 años) y, por último, el componente compensaciones cuya predominancia fue de riesgo medio entre los trabajadores de las edades de 18-25 años (59%). En conclusión, fue aceptada la hipótesis general, en donde se describió que existen rangos en su mayoría, en cuanto a los factores de riesgos psicosociales. Asimismo, se visualizó la predominancia de los niveles de riesgos medios en los componentes de exigencias psicosociales, trabajo activo, apoyo social y doble

presencias, según el sexo.

Tras una revisión exhaustiva entre investigaciones y artículos científicos nacionales se encontró que Guanilo & Tello (2019) realizaron una investigación sobre riesgos psicosociales en el ámbito laboral y su relación con la plenitud laboral del personal de salud en el estado de emergencia del hospital Pacasmayo - Perú. El estudio fue cuantitativo- correlacional. Contaron con una base de 20 enfermeras y aplicaron el test de satisfacción laboral y multidimensional DECORE. Entre los resultados se observó que los factores psicosociales con un índice saludable: demandas laborales fue de 45%, de control fue de 35% y recompensas fue del 45%. Por otro lado, el resultado de plenitud laboral: satisfecho (45%), indiferente (30%) e insatisfecho (25%). Por consiguiente, Santamaria, Márquez & Tantajulca (2022) realizaron una investigación en Lima - Perú acerca de los factores psicosociales y desenvolvimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021. En una muestra de 120 personas de la institución, cuyo enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal de tipo no correlacional. Para el presente estudio se utilizaron dos cuestionarios digitales compartidos por el correo electrónico (encuesta). En los resultados se observó tener un gran puntaje de factores psicosociales (52.5%); por otro lado, se observó tener una mala percepción en cuanto a las dimensiones de exigencia laboral (63.3%); por último, la satisfacción con la remuneración del rendimiento (52.5%).

Según Graneros (2018), realizaron una encuesta enfocada en riesgos psicosociales y estrés en el trabajo en una organización de ingeniería de Lima, participaron 289 trabajadores, utilizando herramientas en el trabajo tales como el cuestionario de FPSIS y

el test de estrés laboral OIT-OMS, se encontró una correlación en los factores psicosociales, el ámbito y el estrés ocupacional, encontró una correlación $r = .274$, encontró una relación entre las áreas psicosociales, la demanda de trabajo y el estrés ocupacional, encontró una correlación $r = .377$, analizó la correlación entre las áreas psicosociales y estrés laboral encontrándose una correlación referente a las tareas con un puntaje de $=.351$, y en cuanto a la correlación de demanda y estrés laboral $r=0.1$, con respecto a la interacción social y estrés laboral tiene una correlación de $r=.466$ y por último al desarrollo de carrera de los trabajadores y estrés laboral tiene una correlación de $r=.378$. Concluyendo, según este estudio en la población se encuentra un riesgo moderado. Un estudio detallado encontró que las áreas con mayor visibilidad fueron: demanda de trabajo, contenido y particularidades de la tarea y desarrollo de carrera, con niveles moderados de exposición al riesgo. Dimensiones: Condiciones de trabajo e interacción social y aspectos organizacionales, mostrando bajos niveles de exposición al riesgo, y estudios que evaluaron la prevalencia de estrés laboral en poblaciones concluyeron que no hubo exposición a dichas variables. En un estudio detallado, se encontró que todas las dimensiones del estrés laboral indican niveles bajos de estrés.

Rupay (2018) indagó acerca de los índices de estrés en el trabajo y riesgos psicosociales en los tripulantes de una aerolínea en Perú, con una data de 132 tripulantes de cabina, 92 mujeres y 40 hombres. La investigación se realizó con un test de riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Teniendo un Alfa de Cronbach de $.92$ y $.95$, respectivamente. Asimismo, se encontró un índice alto de estrés, en cuanto al estrés general, estuvo representado por el 69.7% y en su dimensión de presión laboral con 53% , siendo considerados en niveles medios. Por otro lado, con respecto a los riesgos psicosociales presentó un índice bajo de 46.2% , en el área de trabajo activo y

desarrollo de habilidades precisó un índice elevado de 50%, en el área de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo mostró un índice bajo de 53.8%, en cuanto al área de compensaciones se evidenció un índice medio del 57.6% y finalmente, se indicó que el área de doble presencia presentó índice medio de 72.0%. Concluyendo que se debe fomentar estrategias para afrontar y reducir los índices de estrés y riesgos psicosociales, planteando estrategias preventivas y de supervisión en el centro laboral.

Paucar (2017) precisó en su investigación de los Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, con 200 operarios de sexo femenino y masculino. Fue diseño no experimental transversal de tipo correlacional, para ello las pruebas que se utilizaron fueron SUSESO/ISTAS21 para los Factores de Riesgos y de Estrés Laboral de la OIT –OMS, mostrando un alfa de Cronbach de 0.806 y 0.967, respectivamente. evidenciando que los Factores de Riesgo psicosocial es de un 54.5% mostrando una media del total, indicando que el mayor porcentaje de la muestra perciben un impacto negativo en su vitalidad, el 25.4% se encuentran dentro del rango de alto a muy alto que las exigencias psicológicas, el respaldo mínimo de la empresa puede tener un impacto negativo en los trabajadores. Y con respecto al estrés laboral, se muestra que es de Pd 79 .70. Concluyendo que, se debe establecer campañas para detectar los riesgos psicosociales y estrés laboral, así como prevenir estos últimos mencionados.

2.2.2. Investigaciones internacionales

Tras una revisión exhaustiva entre investigaciones y artículos científicos internacionales se encontró que Catillo (2023) realizó un artículo de investigación acerca

del análisis de riesgo psicosociales en una empresa mexicana de giro manufacturero, cuyo objetivo fue identificar factores psicosociales a los que se enfrentan los trabajadores de una empresa mexicana manufacturada. Se utilizó el cuestionario psicosocial de Copenhague, este último consta de preguntas estándares, las cuales se adaptaron a las necesidades de la empresa. Su muestra estuvo conformada por 57 personas, las cuales corresponden al área de producción, cabe recalcar que para el análisis de datos se hizo uso de una ponderación. Se pudo identificar, en los resultados, la presión que sienten los trabajadores, en cuanto a sus actividades, cuando tienen un tiempo reducido de descanso, representando en un 59.64%. Por ende, tomando en cuenta este último, se puede observar la diferencia existente con la dimensión de seguridad laboral representada en un 26.31%. Asimismo, se visualizó que los operadores de dicha empresa invierten más horas laborando con un tiempo reducido de descanso. Concluyendo, que no se manifestó índices altos en cuanto a los riesgos psicosociales, sin embargo, es preciso buscar formas para prevenir estos riesgos, así como conseguir que el estrés laboral no termine convirtiéndose en un factor de riesgo para los operadores de dicha empresa, ya que esto puede ocasionar la pérdida laboral (renuncia de los trabajadores), tomando en cuenta la percepción de los trabajadores en cuando al ámbito y desarrollo de actividades laborales.

Tovar & Parra (2023) plantearon un estudio sobre la “Percepción de los trabajadores de la empresa alcanos de Colombia SA ESP, de los factores psicosociales que afectan la calidad de vida laboral”. Dicha investigación tuvo un paradigma cualitativo, pues se basó en la descripción y exploración con la finalidad de suscitar perspectivas teóricas; fueron 432 administrativos que participaron en el estudio. Usaron las bases de datos sociodemográficos, cuestionarios para la valoración de factores de riesgo psicosocial intralaboral, cuestionario de evaluación de estrés, ficha de datos

generales y la encuesta de ambiente laboral. Los resultados muestran la identificación que los factores psicosociales, percibidos por la muestra, más influyentes en el bienestar laboral son las demandas del trabajo cualitativo, responsabilidades de acuerdo con el cargo que se ocupa dentro de la empresa, retroalimentación del desempeño y retribución de la permanencia a la organización, así como el desempeño laboral. En conclusión, los trabajadores de la Alcanos perciben la influencia de factores psicosociales en cuanto a las demandas del trabajo cualitativo, dado que no muestra ningún tipo de riesgo en el bienestar laboral.

Sánchez (2022) explicó sobre el nexo que presenta los factores psicosociales y estrés laboral en la dirección distrital de salud 18D02 del CANTÓN AMBATO en Ambato, Ecuador. Fue mixto correlacional con analítica de medición, participaron 60 administrativos. Se pudo observar que el género masculino fue el dominante en cuanto a los servicios de Epidemiología y oficina técnica con un porcentaje del 13.33; provisión de servicios y financiero con un porcentaje del 11.66; secretaria con un porcentaje de 15; promoción de salud con un porcentaje de 10; gestión de riesgos con un porcentaje de 5 y NTICS con un porcentaje del 6.66. Asimismo, se obtuvo resultados de la prueba de estrés de la OIT en la cual se apreció la relevancia en cuanto a los trabajadores con estrés (28.33%), estrés bajo (53.33%) y estrés alto (15%). Tomando en cuenta lo último mencionado, se aprecia la relevancia que manifestó el estrés al que están expuestos los trabajadores debido a los factores psicosociales que se pudo determinar debido a la prueba de factores psicosociales en la cual se visualizó que el 58.88% de los trabajadores están expuestos al estrés, así como a la alta exposición de factores psicosociales intralaborales, en cuanto al nivel alto de estrés se ve representado con el 77.77%. En conclusión, la relación estadística es aceptada y se comprobó la hipótesis planteada en

el estudio con una confiabilidad del 0.95.

Jacome, Noroña & Vega (2021) realizaron una investigación sobre los riesgos psicosociales y desempeño docente en un instituto superior tecnológico en Quito, Ecuador. Fue de tipo cuantitativo, observacional, transversal, prospectivo y analítico, participaron 89 docentes. En cuanto a los instrumentos, se usó la encuesta de factores de riesgo psicosociales de Silva. Entre los resultados se visualizó que en cuanto a los factores de riesgo psicosocial predomina la exigencia laboral.

Por consiguiente, Abouzeid, López & Martínez (2020) realizaron una investigación para evaluar las consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral, en España, representando en una muestra de 240 enfermeros, Obteniendo como uno de los resultados más altos la satisfacción con calidad de vida percibida (94%) y el más bajo en cuanto al apoyo directo (48%). Concluyendo que este último no muestra ser un estímulo apropiado para el desarrollo y mejora de las funciones de la muestra.

Carrión-García & Hernández (2018), ejecutaron una investigación, en México, sobre los factores psicosociales y el desgaste psíquico en el ámbito laboral. Contó con 597 participantes, el fin fue obtener resultados sobre los factores psicosociales en el ámbito laboral, así como la relación del desgaste psíquico y respuestas al estrés. Entre los resultados se obtuvo que los trabajadores con una óptima percepción, en cuanto: “ritmo del trabajo, equipos, agentes, etc.” muestran probabilidad de presentar desgaste psíquico (0.788). Por otro lado, entre los resultados se obtuvo que los trabajadores con una óptima percepción muestran el 0.508 de respuesta cognitivo emocional; los trabajadores con una óptima percepción muestran el 0.684 de respuesta conductual y

finalmente los trabajadores con una óptima percepción muestran el 0.400 de respuesta fisiológica. Se pudo concluir que en los resultados más sobresalientes se observó que los factores psicosociales percibidos como perjudiciales suman el doble de probabilidad de provocar desgaste psíquico.

2.3. Bases teórico-científicas del estudio

2.3.1 Factores Psicosociales Laboral

Essalud (2015) afirmó que desde 1984, la OIT y OMS han definido los factores psicosociales como “interacciones entre el trabajo, el entorno y las condiciones organizacionales, las necesidades, la cultura y las circunstancias personales fuera del trabajo”, mediante la percepción y la experiencia, influyen en la salud, el desempeño y bienestar laboral. Estos factores y su impacto en el bienestar físico y mental de los trabajadores se desarrollaron en relación con el entorno del trabajo.

Para comprender sobre los factores psicosociales existen diferentes teorías y modelos. Chirinos y Durand (2022) indican como referencia el modelo de Demanda-Control (MDCA) Karasek y Theorell (1990) precisaron dos singularidades en el ámbito laboral: las demandas laborales y el control sobre las mismas, que consideran fuentes de estrés. El factor demanda se refiere a la carga psicológica del trabajo, mientras que el factor control se relaciona con la elección de los empleados en la realización de su trabajo. El modelo propone que el estrés, debido a la falta de capacidad de tomar decisiones, provoca que no incremente la capacidad de traducir el esfuerzo laboral en acciones conducentes a las metas de los colaboradores; cuando los trabajadores se enfrentan a

situaciones en las que sus actividades están reguladas y esta tensión surge al momento de medir el crecimiento de la demanda ocupacional. Este modelo busca aumentar la productividad mejorando la salud mental de los trabajadores. Adicionalmente, como referencia, la Teoría de Herzberg (1968) sostiene que la motivación de uno proviene tanto de factores intrínsecos como extrínsecos. Los factores intrínsecos se denominan porque provienen de adentro, como el logro, el reconocimiento, la independencia laboral, la promoción laboral, etc., mientras que los factores extrínsecos son factores que dependen de elementos externos, como el salario, los beneficios, el entorno físico, etc. La teoría sugiere que cuando estos factores están presentes, habrá más rendimiento, productividad, motivación y satisfacción laboral.

De manera similar, Tirado, Llorente y Topa (2019) se refieren al modelo actualizado de desequilibrio esfuerzo-recompensa (DER) de Siegrist (2008) como el estudio de la relación entre el estrés laboral y los índices de bienestar entre las organizaciones y los empleados. Este mismo precisa que el desbalance entre el esfuerzo de los colaboradores y las recompensas que se derivan de él. Donde hay un intercambio satisfactorio de roles laborales y recompensas, estos traen felicidad, pero cuando no se encuentra este intercambio, esta cualidad de satisfacción se pierde y nacen sentimientos de estrés. Las diferencias de percepción individual asociadas con esta teoría sugieren que los trabajadores que están intrínsecamente motivados por las exigencias del trabajo con un fuerte empeño y reconocimiento tienden a aumentar su esfuerzo y dar en exceso y el hecho de que es fácil estresarse y frustrarse. Las expectativas de recompensa por el esfuerzo son altas, a veces debido a desequilibrios, lo que resulta en poca energía para el desempeño laboral. Esta igualdad se produce cuando las recompensas no se corresponden con el esfuerzo.

Sanavia y Vilcarromero (2019) referencian otra teoría que nos ayuda a comprender los factores psicosociales en el lugar de trabajo que es el ajuste en el trabajo planteamiento de Dawis (1994) indica que la relación entre el trabajador y el ambiente laboral es negativa cuando los trabajadores se sienten mal en una organización porque sus cualidades, actitudes, creencias y necesidades no están en consonancia con su trabajo real. Lo clasifican en las habilidades del trabajador y el contexto laboral. Precisan que los trabajadores pueden crear satisfacción al encontrar respuestas positivas relacionadas con sus necesidades, valores y creencias en las actividades que realizan. De manera similar, la teoría del evento situacional propuesta por Quarstein et al. (1992) afirmaron que el bienestar laboral surge de las características y hechos percibidos en el contexto del trabajo, horarios, instalaciones, conciliación, trabajo-vida.

Sauter, Hurrell, Murphy y Lennart (1998) afirman que los factores psicosociales incluyen características del trabajo y del entorno laboral, como el entorno o la cultura de la organización, y otras dimensiones como:

- **Dimensiones de los Factores Psicosociales**
 - a. Condiciones del lugar de Trabajo
 - b. Carga de Trabajo
 - c. Contenido y características de la tarea
 - d. Exigencias laborales
 - e. Papel laboral y desarrollo de la carrera
 - f. Interacción social y aspectos organizacionales
 - g. Remuneración del Rendimiento

2.3.2 Estrés Laboral

El estrés, en el presente, manifiesta un impacto relevante. Estos pueden ocasionar diferentes consecuencias en el bienestar de los trabajadores los cuales repercuten en los resultados y/o desenvolvimiento empresarial (bajo rendimiento, sentimientos de frustración, etc.). También, en torno al ámbito empresarial, la psicología se encarga de evaluar y diagnosticar a los factores psicosociales que puedan presentar consecuencias futuras a los trabajadores. Con respecto a los factores psicosociales se puede definir como un grupo o englobado de condiciones que se muestran presentes en cuanto al ámbito laboral, cuya relación se encuentra directamente involucrada con las organizaciones, con respecto al trabajo y el desarrollo de las actividades; las cuales como consecuencias se reflejan en el bienestar de los trabajadores. Según Iniesta (2016), el estrés laboral es un englobado de reacciones que el cuerpo manifiesta como características emocionales, cognitivas y comportamentales que está en relación con el cansancio físico y psicológico; estos pueden causar emociones de tristeza, frustración y molestia debido a que el trabajador, o la persona, se enfrenta a situaciones demandantes con las que no puede lidiar. Asimismo, refiere que existen tres síntomas que se pueden apreciar u ocasionar cuando se atraviesa por el estrés laboral:

- a) Síntomas fisiológicos: Estos pueden provocar fuertes dolores de cabeza, cuello y espalda; así como malestares estomacales, cansancio, problemas respiratorios, propenso a la obesidad, insomnios, entre otros.
- b) Síntomas cognitivos: Estos pueden provocar falta de concentración, problemas para resolver problemas. baja productividad, aumento en consumo de alcohol y cigarrillos, tristeza profunda.

- c) Síntomas emocionales: Estos se pueden ver reflejados en conductas ansiosas, irritabilidad, intolerancia, fracaso, cansancio, inseguridad en las capacidades propias, pesimismo, entre otras.

2.3.3 Características de la provincia constitucional del Callao y el municipio:

Tomando en referencia la fuente de la Municipalidad distrital de Mi Perú (2021), la provincia constitucional del Callao se refiere a la división o separación administrativa del Perú. Esta cuenta con un tramo departamental por decreto constitucional y está constituido por el gobierno regional del mismo. La provincia mencionada en un inicio está conformada por más de un millón de personas que se muestran presentes en el entorno urbano y rural. Con respecto a las características del municipio del Callao se puede destacar que su población está constituida por aproximadamente por más de sesenta mil individuos, los cuales se encuentran ubicados en el casco urbano, así como de la misma forma en los 44 asentamientos humanos los cuales están repartidos en la periferia de la jurisdicción. Este municipio está conformado por 73 parques; 10 centros de salud y 1 educación primaria la cual es no obligatoria (secundaria =públicas; privadas y primaria=públicas y privadas).

Existen programas de seguridad ciudadana implementados dentro del municipio del Callao como patrullaje integrado, central de operaciones, central de video de vigilancia, sistema de radiocomunicaciones y patrullaje motorizado.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Factores psicosociales: Según la OMS los factores psicosociales son situaciones que presentan relación con la organización y el trabajo, las cuales pueden afectar y/o impactar el bienestar físico, mental o social de los trabajadores y su entorno.

2.4.2. Condiciones del lugar del trabajo: Este término refiere a todas medidas dentro del entorno laboral que puede tener un impacto en el bienestar del trabajador, lo cual pueden influir aspectos ambientales y tecnológicos, entre otros.

2.4.3. Carga de trabajo: El término refiere a una serie de demandas laborales, en el cual los colaboradores atraviesan durante el transcurso correspondiente al ámbito laboral.

2.4.4. Exigencias del trabajo: Se refiere al conjunto de demandas que deben tomarse como prioridad en un empresa u organización, asimismo estas deben ser acatadas por los empleados o trabajadores de dicha empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos en un tiempo determinado.

2.4.5. Papel laboral: Este término refiere a una agrupación de características que debe tener una persona en la organización en la cual fue designado.

2.4.6. Interacción social: Cohesión entre dos o más personas.

2.4.7. Aspectos organizacionales: Estos son un grupo de requisitos que se deben reunir para poder crear estrategias junto a la estructura empresarial.

2.4.8. Remuneración del rendimiento. El término refiere a una retribución monetaria que los o el trabajador recibe debido al conjunto de tareas dentro de una organización.

2.4.9. Estrés laboral: Es la presión que se genera al afrontar una situación en donde el trabajador se ve puesto bajo presión en el ámbito laboral.

2.4.10. Municipalidad: Ayuntamiento con el objetivo de gobernar y administrar una ciudad o un pueblo.

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1 Supuestos científicos

Por lo expuesto en la plataforma del MINTRA (2014) estableció que los factores psicosociales son situaciones en el trabajo, que están estrechamente cohesionadas con el entorno laboral y la demanda del trabajo, el contenido del trabajo, y que inciden en el bienestar del colaborador, en diversos ámbitos. También menciona que estudios realizados en Colombia, anteriormente mencionados en este estudio, concluyeron que los factores de riesgo psicosociales surgen cuando están alterados, debido a los requisitos y características del puesto, ambiente y organización del trabajo, así como percepciones, con respecto a la remuneración y ambiente laboral que conduce a riesgos psicosociales que impactan negativamente no solo para el bienestar del trabajador, sino también organizacionalmente, con aumento del ausentismo, clima inadecuado, renunciaciones, despidos y accidentes laborales el cual influyen económicamente en trabajadores y en las empresas.

De igual forma, Essalud (2015) afirma que los factores psicosociales pueden ocasionar un impacto de riesgos, provocando consecuencias negativas en el desenvolvimiento dentro del trabajo, así como también el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Algunos de estos impactos de riesgos pueden ser: estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, acoso sexual, entre otros más. Y menciona algunos factores que son la demanda del trabajo, la supervisión, la dirección y las

relaciones sociales en el trabajo y la remuneración, dividiéndolo todo en varias dimensiones.

Del mismo modo, Abouzeid, López y Martínez (2020) mostraron en su artículo las consecuencias de los factores psicosociales en el bienestar personal dentro del ámbito laboral, que un buen clima laboral está relacionado con puntos importantes para el empleado: horarios, salarios, clima laboral, beneficios, oportunidades profesionales y relaciones. Estos aspectos afectan la satisfacción, la motivación y el desempeño de los empleados.

Por lo tanto, al tener una muestra de personal administrativo y operativo de una Municipalidad del Callao, se dedujo que los factores psicosociales y el estrés laboral son significativos, debido a la demanda laboral. Por consiguiente, se presentaron las siguientes hipótesis:

3.2 Hipótesis:

3.2.1. Hipótesis General

H₁: Existe un nivel elevado de los factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad.

3.2.2 Hipótesis Específicas

H₂ Existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo.

H₃ Existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según la ocupación.

H₄ Existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según los grupos de edad de 18 a 30 años y 46 a 60 años.

H₅ Existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según los grupos de edad de 18 a 30 años y 31 a 45 años.

H₆ Existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según los grupos de edad de 31 a 45 años y 46 a 60 años.

H₇ Existen diferencias estadísticamente significativas en el estrés laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, edad y ocupación.

3.3 Variables de estudio o áreas de análisis

3.3.1 Variable de estudio

- Factores psicosociales:
 - Condiciones del lugar de Trabajo
 - Carga de Trabajo
 - Contenido y características de la tarea
 - Exigencias laborales
 - Papel laboral y desarrollo de la carrera
 - Interacción social y aspectos organizacionales
 - Remuneración del Rendimiento

- Estrés laboral

3.3.2 Variable de comparación

- Edad Cronológica :18 - 30 años
31- 45 años.
46 – 60 años

- Sexo : Femenino
Masculino

- Ocupación: Administrativo
Operativo

CAPÍTULO IV

Método

4.1. Población, muestras o participantes

En una Municipalidad del Callao, cuenta con un poco más de 250 personas entre administrativos y operativos, por lo tanto, para esta investigación se tomó una muestra de 55 administrativos y operativos femeninos y 50 administrativos y operativos masculinos, cuyas edades se encontraron entre 18 a 60 años.

Criterio de selección de la muestra intencional, no aleatorio.

Características de la Muestra

- Edad 18- 30 años
31- 45 años
46 – 60 años
- Sexo Femenino
Masculino
- Lugar de Trabajo Municipalidad de Mi Perú
- Trabajo Personal administrativo y operativo
- N.º 105

4.2. Tipo y diseño de investigación

El método que se usó para el estudio fue descriptivo comparativo, donde se comparó los niveles de factores psicosociales, cuyos indicadores fueron las condiciones de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, así como también lo fue el estrés en la muestra del personal administrativo y operativo, asimismo de incluyeron las variables de edad, sexo de una Municipalidad del Callao. Además, se comparó estos niveles en dos muestras de edades para percibir si existían diferencias estadísticamente significativas entre ellas según el sexo.

Según Sánchez y Reyes (2015), los diseños descriptivos comparativos se realizaron a través de dos o más investigaciones descriptivas, y recopila información importante en múltiples muestras de un mismo tema. Después de eso, se realizó una comparación de acuerdo con los puntos de comparación de los datos recopilados. Su propósito fue adquirir información sobre un escenario o tema seleccionado para su posterior desarrollo o interpretación, ayudando al estudio a comprender mejor el problema.

En el siguiente cuadro se encuentra el diseño de investigación:

M1 -----◆◆ O1 =

O1 ~ O2

M2 -----◆◆ O2 ≠

Donde M1, M2, representó a cada una de las muestras; O1, O2, la

información (observaciones) recolectada en cada una de dichas muestras, las mismas que fueron comparadas. Sánchez y Reyes (2015)

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En la investigación se usó un instrumento psicométrico que mide los indicadores de los factores psicosociales las cuales fueron: condiciones de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, la escala fue la siguiente:

A. Ficha Técnica

Nombre del Inventario: Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo FPSIS

Autor: Dra. Blanca Silva Gutiérrez

Administración: Individual

Duración: Tiempo aproximado de 30 minutos

Autor de la Adaptación Peruana: Dr. Manuel Pando y Carolina Aranda

N.º de ítems: 46

La propuesta original tenía 7 dimensiones con un total de 50 ítems. Sin embargo, la adaptación del original del Dr. Pando y Aranda tenía 46 ítems y conservaba 7 factores. Este fue el más utilizado en la investigación porque se aplica a la población general de trabajadores.

La resolución fue de tipo Likert, que van de 0 (nunca) a 4 (siempre), tomando en cuenta el riesgo de factores psicosociales presentes en la organización.

Pando (2016) presentó en su artículo de Análisis factorial exploratorio del cuestionario sobre factores psicosociales en el trabajo en Perú, un coeficiente alfa de Cronbach de 0,9, lo que indica una confiabilidad excelente y, por lo tanto, superior a otras evaluaciones. Esto sugirió que los factores psicosociales en el trabajo pueden ser utilizados con fines de estudios futuros y evaluación de las organizaciones peruanas. De igual forma, Graneros (2017) en su investigación, Factores Psicosociales y Estrés Laboral en el Trabajo de Empleados en Empresas de Ingeniería - Lima, 2017, mostró un alfa de Cronbach de .901.

B. Ficha Técnica:

Nombre Original: Cuestionario de Estrés Laboral

Autor: Organización Internacional de Trabajo – OIT OMS

Administración: Individual

Duración: 20 minutos aprox.

Adaptación Peruana: Lic. Jenny Graneros

Año de la adaptación: 2017

N.º de ítems: 25

La resolución fue de tipo Likert que van de 1 (nunca) a 7 (siempre), el cual corresponde a la frecuencia con la que la condición descrita fue fuente actual de estrés. La adición de que cada ítem se adquirió de la puntuación directa, la puntuación de cada dimensión estrés laboral se adquirió de la suma de los ítems correspondientes, además, se consiguió la puntuación total de la encuesta, que representa la suma de los ítems.

En México, Medina, Preciado y Pando (2007) validaron esta escala de estrés laboral OIT-OMS. Se obtuvo una validez adecuada de 0,6 y una fiabilidad alfa de Cronbach de 0,92. Asimismo, se observaron diferencias relevantes en los índices de estrés informados por género, con niveles más altos en las mujeres. Mostrando que esta escala es una medida válida y confiable del estrés organizacional.

Suarez (2013) en su muestra de trabajadores de call center de 25 a 35 años en Lima, indicó en su investigación una confiabilidad de 0.9218, lo que implica una alta aplicabilidad del instrumento a la población de estudio.

Asimismo, Graneros (2017) en su estudio de Factores Psicosociales y Estrés Laboral en Empresas de Ingeniería en Lima, su alfa de Cronbach fue de 0.94 y una validez interna convergente del instrumento de estrés laboral descifró que ninguna correlación factorial consiguió ser sumamente baja como para justificar eliminar el factor de la escala. Por otro lado, el análisis de validez discriminante indicó que no hay correlaciones lo suficientemente grandes como para asumir la superposición de factores. Finalmente, se analizó la consistencia interna del cuestionario sobre estrés laboral y se encontró que solo el factor 3 daría un coeficiente por debajo de 0,6, lo que confirmó la fiabilidad de las puntuaciones restantes.

4.4. Procedimiento y Técnicas de procesamiento de datos:

Con la autorización del jefe de RRHH de la municipalidad se consiguió recolectar los datos del personal administrativo y operativo de la municipalidad. Se realizó por medio de hojas impresas cuyo contenido fue el consentimiento informado, el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo FPSIS y el Cuestionario de Estrés Laboral que evaluaron los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo y operativo de la municipalidad, el cual se aplicó con el apoyo de los evaluadores durante su entorno laboral, el tiempo de resolución de estos cuestionarios es de unos 45 minutos aprox.

Luego de finalizar la recolección de datos, se procedió a reunir y procesar los datos mediante el programa informático Microsoft Excel y SPSS versión 28; por consiguiente se analizaron los resultados.

Estos resultados fueron tabulados y analizados a un nivel de significatividad de .05, asimismo, se realizó los análisis descriptivos exploratorios de las variables, considerando la media, moda, desviación estándar, porcentajes de cada dimensión de los constructos evaluados. Luego, se procedió a un análisis de ajuste de distribución normal utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Finalmente, se consideró la U de Mann Whitney para realizar las comparaciones que se indican en esta investigación. Asimismo, se graficó la dispersión de las variables y sus dimensiones de evaluación, con el fin de obtener los objetivos del estudio.

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Presentación de datos

Para este estudio se utilizó la escala FPSIS y de Estrés Laboral en una muestra de 105 colaboradores administrativos y operativos de una municipalidad del Callao, obteniendo un Alfa de Cronbach de .936 indicando la confiabilidad.

Con respecto al Resumen estadísticos de la escala FPSIS se encontró en la tabla 1. Donde se pudo visualizar que el área con un alto puntaje medio fue la Interacción Social con un valor de 29.34 y las Condiciones del Lugar de Trabajo (CLT) con 28.82. Mientras que la dimensión Remuneración del Rendimiento contó con el menor promedio, teniendo un puntaje de 10.32. Con respecto a la dispersión, la dimensión con menor valor fue de la Remuneración del rendimiento teniendo un valor de 1.987 y la dimensión con mayor valor fue Exigencias Laborales con un valor de 6.375.

Tabla 1

Resumen Estadístico de las Dimensiones de FPSIS en la muestra de 105 colaboradores administrativos y Operativos de una Municipalidad del Callao.

		CLT	CT	CCT	EL	PD	IA	RR
N	Válido	105	105	105	105	105	105	105
Media		28.82	17.17	24.81	22.31	20.62	29.34	10.32
Desv. Desviación		6.264	4.005	3.480	6.375	3.698	4.623	1.987
Mínimo		5	5	10	2	10	12	5
Máximo		36	20	28	28	24	36	12

Nota: CLT= Condiciones del Lugar de Trabajo; CT= Carga de Trabajo; CCT= Contenido y Características del Trabajo; EL= Exigencias Laborales; PD= Papel Laboral y Desarrollo de la carrera; IA= Interacción social y Aspectos Organizacionales; RR=Remuneración del Rendimiento.

Por otro lado, sobre el estrés, en la tabla 2, se mostró el valor promedio de 147.72, valor máximo de 175 y el valor mínimo de 50.

Tabla 2

Resumen Estadístico de la escala de Estrés laboral en un grupo de 105 trabajadores Administrativos y Operativos de una Municipalidad del Callao.

<i>Estrés</i>	
N	Válido 105
Media	147.72
Desv. Desviación	27.571
Mínimo	50
Máximo	175

5.2 Análisis de Datos

Para identificar la naturaleza de la data y realizar un buen análisis se usó la prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov. Se observó en la tabla 3, que los factores psicosociales presentaron un valor de .001 y el estrés laboral un valor de .000, por lo tanto, se determinó que no presentaron distribución normal. Por lo cual se realizaron estadísticos no paramétricos.

Tabla 3

Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogórov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Factores Psicosociales	.116	.001
Estrés Laboral	.165	.000

En la hipótesis 1 se visualizó un nivel elevado entre los factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según el sexo, ocupación y edad.

Tabla 4

Distribución de niveles de los Factores Psicosociales según el sexo, ocupación y edad de la muestra

	<i>Niveles de Factores Psicosociales</i>									
	Sexo de la Muestra			Ocupación de la Muestra			Edad de la Muestra			
	Masculino	Femenino	Total	Administrativo	Operativo	Total	18	31	46	Total
							a	a	a	
						30	45	60		
Nivel Medio	4	4	8	3	5	8	5	2	1	8
			7.6%			7.6%				7.6%
Nivel Alto	47	50	97	51	46	97	32	39	26	97
			92.4%			92.4%				92.4%
Total	51	54	105	54	51	105	37	41	27	105
			100.0%			100.0%				100.0%

Como se puede visualizar en la tabla 4 en las tres variables se presentó un índice alto de Factores psicosociales con un 92.4% (97 casos), medio de 7.6% de Factores psicosociales (8 casos) y 0 % de nivel bajo.

Tabla 5

Distribución de niveles de estrés laboral tomando en cuenta el sexo, ocupación y edad de la muestra

	<i>Nivel de Estrés Laboral</i>									
	Sexo de la Muestra			Ocupación de la Muestra			Edad de la Muestra			Total
	Masculino	Femenino	Total	Administrativo	Operativo	Total	18 a	31 a	46 a	
							30	45	60	
Nivel Bajo	3	2	5	1	4	5	4	1	0	5
			4.8%			4.8%				4.8%
Nivel Medio	7	6	13	9	4	13	8	3	2	13
			12.4%			12.4%				12.4%
Nivel Alto	41	46	87	44	43	87	25	37	25	87
			82.9%			82.9%				82.9%
Total	51	54	105	54	51	105	37	41	27	105
			100.0%			100.0%				100.0%

Como se pudo visualizar en la tabla 5 las tres variables presentan un puntaje alto de estrés laboral con un 82.9% (87 casos), un puntaje medio de 12.4% de estrés laboral (13 casos) y 4.8% (5 casos) de nivel bajo.

Así que se acepta la Hipótesis 1, confirmando que existe un nivel elevado entre los factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según el sexo, ocupación y edad. (Anexo 1 y 2)

Con respecto a la hipótesis 2 se planteó que existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según sexo.

Tabla 6

Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según el sexo.

Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según el sexo.

	<i>Factores psicosociales</i>						
	CLT	CT	CCT	EL	PD	IA	RR
U de Mann-Whitney	1237.500	1217.000	1365.50	1368.500	1269.000	1223.500	957.000
Z	-.900	-1.126	-.077	-.056	-.724	-.988	-2.878
Sig. asin. (bilateral)	.368	.260	.939	.955	.469	.323	.004

Nota: CLT= Condiciones del Lugar de Trabajo; CT= Carga de Trabajo; CCT= Contenido y Características del Trabajo; EL= Exigencias Laborales; PD= Papel Laboral y Desarrollo de la carrera; IA= Interacción social y Aspectos Organizacionales; RR=Remuneración del Rendimiento.

Con el fin de validar la presente hipótesis, se usó la prueba U de Mann Whitney, teniendo como variables el sexo de la muestra, cuya resolución se visualiza en la tabla 6.

Los valores de la tabla 7 son los cálculos de las dimensiones de CLT, CT, CCT, EL, PD, IA, la significancia es superior a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis (2) para estas 6 dimensiones, mientras que para la dimensión RR, se acepta la hipótesis alterna, por lo que se sustenta la afirmación que existen diferencias significativas entre ambos sexo.

Con respecto a la hipótesis 3 se planteó que existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según la ocupación.

Tabla 7

Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según la ocupación.

	<i>Factores psicosociales</i>						
	CLT	CT	CCT	EL	PD	IA	RR
U de Mann-Whitney	1287.000	1376.500	1187.500	1276.500	1160.500	1262.000	1371.000
Z	-.580	-.004	-1.262	-.662	-1.452	-.740	-.041
Sig. asin. (bilateral)	.562	.997	.207	.508	.146	.459	.967

Nota: CLT= Condiciones del Lugar de Trabajo; CT= Carga de Trabajo; CCT= Contenido y Características del Trabajo; EL= Exigencias Laborales; PD= Papel Laboral y Desarrollo de la carrera; IA= Interacción social y Aspectos Organizacionales; RR=Remuneración del Rendimiento.

Para validar esta hipótesis, se usó U de Mann Whitney, teniendo como variable la ocupación de la muestra, la resolución se visualizó en la tabla 7. Calculando los valores de la tabla, se da como resultado que, de las 7 significancias, son superiores a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis (3) y se afirma que no existen diferencias significativas entre la ocupación de los encuestados.

Por consiguiente, en la hipótesis 4 se planteó que existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según los grupos de edad de 18 a 30 años y 46 a 60 años.

Tabla 8

Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según la edad del grupo 1 (18 a 30 años) y grupo 3 (46 a 60 años).

	<i>Factores psicosociales</i>						
	CLT	CT	CCT	EL	PD	IA	RR
U de Mann-Whitney	453.500	386.500	443.500	409.000	433.000	488.500	382.500
Z	-.629	-1.682	-.794	-1.275	-.939	-.150	-1.700
Sig. asin. (bilateral)	.529	.043	.427	.202	.348	.881	.089

Nota: CLT= Condiciones del Lugar de Trabajo; CT= Carga de Trabajo; CCT= Contenido y Características del Trabajo; EL= Exigencias Laborales; PD= Papel Laboral y Desarrollo de la carrera; IA= Interacción social y Aspectos Organizacionales; RR=Remuneración del Rendimiento.

Para validar esta hipótesis, se usó la U de Mann Whitney, utilizando, teniendo como variable la edad de la muestra, los resultados de la prueba están reportados en la tabla 8. Calculando los valores de la tabla, se reporta que, de las 7 significancias calculadas, en CLT, CCT, EL, PD, IA, RR la significancia es superior a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis (4) para estos 6 factores, mientras que para la dimensión CT, se acepta la hipótesis alterna, por lo que se afirma que existen diferencias significativas entre las edades del grupo 1 y 3.

A continuación, en la hipótesis 5 se planteó que existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según los grupos de edad de 18 a 30 años y 31 a 45 años.

Tabla 9

Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según la edad del grupo 1 (18 a 30 años) y grupo 2 (31 a 45 años).

	<i>Factores psicosociales</i>						
	CLT	CT	CCT	EL	PD	IA	RR
U de Mann-Whitney	707.000	705.500	739.000	730.000	629.000	752.000	686.000
Z	-.518	-.568	-.202	-.290	-1.354	-.065	-.793
Sig. asin. (bilateral)	.604	.570	.840	.772	.176	.948	.428

Nota: CLT= Condiciones del Lugar de Trabajo; CT= Carga de Trabajo; CCT= Contenido y Características del Trabajo; EL= Exigencias Laborales; PD= Papel Laboral y Desarrollo de la carrera; IA= Interacción social y Aspectos Organizacionales; RR=Remuneración del Rendimiento.

Para validar esta hipótesis, se usó una prueba U de Mann Whitney, usando como variable el grupo de edad, la resolución de la prueba se evidenció en la tabla 9. Calculando los datos de la tabla, se visualiza que, de las 7 factores calculadas de los dos grupos de edad (18 a 30 años y 31 a 45 años), la significancia es superior a 0.05; ya que se rechaza la hipótesis (5) y se afirma que no existen diferencias significativas entre la edad.

A continuación, en la hipótesis 6 se planteó que existen diferencias estadísticamente significativas en las subáreas de la escala de factores psicosociales en los administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según los grupos de edad de 31 a 45 años y 46 a 60 años.

Tabla 10:

Cálculo de comparación entre las subáreas de la escala de Factores Psicosociales según la edad del grupo 2 (31 a 45 años) y grupo 3 (46 a 60 años).

	<i>Factores psicosociales</i>						
	CLT	CT	CCT	EL	PD	IA	RR
U de Mann-Whitney	545.000	478.000	49.000	504.000	551.000	552.000	464.000
Z	-.107	-1.083	-.712	-.644	-.033	-.019	-1.177
Sig. asin. (bilateral)	.915	.279	.476	.519	.974	.985	.239

Nota: CLT= Condiciones del Lugar de Trabajo; CT= Carga de Trabajo; CCT= Contenido y Características del Trabajo; EL= Exigencias Laborales; PD= Papel Laboral y Desarrollo de la carrera; IA= Interacción social y Aspectos Organizacionales; RR=Remuneración del Rendimiento.

Para validar esta hipótesis, se usó una prueba U de Mann Whitney, usando como variables de agrupación la edad del grupo encuestado, la resolución de la prueba se observa en la tabla 10. Analizando los valores de la tabla, se precisó que, de las 7 significancias calculadas según los dos grupos de edad (31 a 45 años y 46 a 60 años), la significancia es superior a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis (6) y afirma que no existen diferencias significativas entre la edad.

A continuación, en la hipótesis 7 se planteó que existen diferencias estadísticamente significativas en el estrés laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según sexo, edad y ocupación.

Tabla 11:

Cálculo de comparación entre variables de ocupación, sexo y grupos de edad con el estrés laboral (EL)

	Sexo	<i>Estrés laboral</i>			
		Ocupación	Edad (Grupo 1 y 2)	Edad (Grupo 2y 3)	Edad (Grupo 1 y 3)
U de Mann-Whitney	1270.500	1278.500	646.000	497.500	392.000
Z	-.684	-.632	-1.128	-.703	-1.464
Sig. asin. (bilateral)	.494	.527	.259	.482	.143

Nota: Grupo1= 18 a 30 años; Grupo2= 31 a 45 años; Grupo 3= 46 a 60 años

Para validar esta hipótesis, se usó una prueba U de Mann Whitney, usando como variables el sexo, ocupación y los grupos de edades, la resolución de la prueba se observa en la tabla 11. Calculando los datos de la tabla se evidenció que los factores indicados cuentan con una significancia superior al 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis (7), y se afirma

que no existen diferencias estadísticamente significativas en el estrés laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según sexo, edad y ocupación.

5.3. Análisis y discusión de resultados

La resolución del estudio fue analizados e interpretados, tomando en cuenta el objetivo general, así como los objetivos específicos:

El fin de la investigación fue determinar los niveles de los factores psicosociales y de estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad. Cabe recalcar que se lograron identificar los niveles y subáreas de factores psicosociales, así como los niveles del estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad. Asimismo, la hipótesis 1 fue aceptada por lo tanto se pudo afirmar que existe un índice alto entre los factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao.

Es preciso mencionar que Graneros (2017), refirió que los factores psicosociales como una situación particular, los cuales están presente en el ámbito laboral, puesto que están en una relación directa tanto con la organización como con el proceso de actividades. Se precisó la definición de este autor puesto al nivel elevado de los factores psicosociales que se encontró en la presente investigación, ya que como afirmó el autor los factores psicosociales son los pioneros de conducta y actitudes específicas y poco favorables para un adecuado desarrollo del trabajo y las actividades.

Para comprobar la hipótesis 2, donde se planteó que existen diferencias estadísticamente significativas en las subárea de la escala de factores psicosociales en los administrativos

y operativos de una Municipalidad del Callao según sexo, cuyos resultados fueron analizados y se pueden visualizar en el tabla 6, en la cual se reflejó en cuanto a las 7 significancias , en las áreas de CLT, CT, CCT, EL, PD, IA, la significancia es superior a .05; por lo que se rechazó la hipótesis (2) para estas 6 dimensiones, mientras que para la dimensión RR, se aceptó la hipótesis alterna, por lo que se afirma que existen diferencias significativas entre los puntajes promedios de varones y mujeres.

Con respecto, a los factores psicosociales, los cuales fueron medidos por la escala de FPSIS se puede observar un puntaje elevado en las dimensiones de IA y CLT a diferencia del puntaje menor obtenido por dimensión RR. Asimismo, se visualiza en la tabla 4 en los tres grupos presentan un Nivel Alto de Factores psicosociales con un 92.4% (97 casos), un Nivel Medio de 7.6% de Factores psicosociales (8 casos) y 0 % de nivel bajo. Con respecto a los niveles de los factores psicosociales que se visualiza en la tabla 4, tomando en cuenta el sexo, se observa un nivel alto (50 casos) y medio (4 casos) de factores psicosociales en la población femenina; a comparación del grupo masculino que presentó un nivel, ligeramente alto de factores psicosociales (47 casos). En cuanto, al nivel de factores psicosociales, tomando en cuenta los dos sexos, se observó un elevado porcentaje con el 92.4 (97 casos). Este resultado discrepa de la investigación de Huihua y Llanos (2020), cuya investigación fue acerca de los riesgos psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail, en el cual se observó un mayor índice de riesgo de factores psicosociales es en el grupo masculino (30%) que en la femenina (15%). En el nivel de riesgo de factores psicosociales, tomando en cuenta ambos sexos se observó un nivel medio de riesgos psicosociales.

Con respecto a los niveles de los factores psicosociales según la ocupación, se observó que del 100% de la población el 7.6% mostró un nivel medio de factores psicosociales y un 92.4% mostró un nivel alto.

Por consiguiente, en cuanto al cálculo de la data; la comparación entre los factores de la escala de factores psicosociales según la edad del grupo 1 (18-30 años) y el grupo 3 (46-60 años); se reportó que, de las 7 significancias calculadas, en las áreas de CLT, CCT, EL, PD, IA, RR la significancia es superior a 0.05; por lo que se rechazó la hipótesis (4) para estas 6 dimensiones, mientras que para la dimensión CT, se aceptó la hipótesis alterna y se afirmó que existen diferencias significativas entre las edades del grupo 1 y 3.

Además, conexión ESAN (2021), mostró y afirmó, en su página web, que los trabajadores peruanos presentaron un nivel alto de estrés laboral (70%) tras la pandemia por COVID 19. Adicionalmente a ello, en el diario “El Comercio” se afirmó que 7 de cada 10 trabajadores se ven impactos por el índice alto del estrés laboral, afectando su productividad y desempeño laboral. En la resolución del estudio, se observó en la tabla 5 que las tres variables presentaron un índice elevado de estrés laboral con un 82.9% (87 casos), un nivel medio de 12.4% de estrés laboral (13 casos) y 4.8% (5 casos) de nivel bajo. Por ende, se aceptó la hipótesis 1, y se afirmó que existe un nivel elevado entre los factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una Municipalidad del Callao según el sexo, ocupación y edad. La resolución del estudio discrepa de los resultados de Rumay (2020), cuya investigación fue sobre los Factores psicosociales y estrés laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad en Trujillo. Los resultados del trabajo evidenciaron una predominancia de índice moderado de estrés laboral se representó con 65.6% de las enfermeras, por consiguiente, el nivel bajo con un 34.4% y finalmente no se evidenció estrés laboral alto. Asimismo, se evidenciaron los resultados que realizó Rupay (2018) en la cual indagó sobre Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. En donde se pudo evidenciar que los niveles de estrés laboral fueron medios, en cuanto al general representado por el 69.7%

(92 tripulantes) y el índice de presión laboral representada por 53.0%. (70 tripulantes).

El resultado de la investigación presente coincidió con la investigación de Sánchez (2022), el cual indagó sobre la relación de los factores psicosociales y estrés laboral en la dirección distrital de salud en Ambato, Ecuador, en cuanto al nivel elevado de estrés laboral que presentaron ambas investigaciones, puesto que el trabajo realizado por Sánchez evidencia la relevancia que manifestó el estrés laboral al que estuvieron expuestos los trabajadores debido a los factores psicosociales que se pudo determinar por la aplicación de la prueba de factores psicosociales en el cual se visualizó que el 58.88% de los trabajadores están expuestos al estrés, así como a la alta exposición de factores psicosociales intralaborales, en cuanto al nivel alto de estrés se representó con el 77.77%.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones generales y específicas

- 1- Se precisó que existe un índice elevado de factores psicosociales de los colaboradores de una Municipalidad en el Callao.
- 2- Se indicó que existe un nivel alto de estrés laboral de los colaboradores de una Municipalidad en el Callao.
- 3- Se concluyó que en el factor de RR de la escala de Factores Psicosociales existe significancia según sexo, a comparación de las otras dimensiones donde no se encuentra significancia.
- 4- Existen diferencias significativas entre los grupos de edad de 18 a 30 años y 46 a 60 años en la dimensión de CT de la Escala de Factores Psicosociales de los colaboradores de una Municipalidad del Callao.
- 5- No hay diferencias significativas en los factores psicosociales según el tipo de ocupación de los colaboradores de una Municipalidad del Callao.
- 6- No hay diferencias significativas entre el estrés laboral según el tipo de ocupación, sexo y edad de los colaboradores de una Municipalidad del Callao.

6.2. Recomendaciones

- 1- Enviar un informe sobre los resultados de los colaboradores al líder actual de la municipalidad para proponer y capacitar a los líderes de cada subárea.
- 2- Proponer una revisión de puestos, funciones y horarios que esté equilibrado con la remuneración de los colaboradores.
- 3- Capacitar y concientizar a los líderes de cada área sobre los factores psicosociales y el estrés laboral, para fortalecer el vínculo laboral entre sus colaboradores.
- 4- Proponer la creación junto al alcalde actual o Ministerio de trabajo, sobre un comité de prevención de factores psicosociales y estrés laboral.
- 5- Presentar programas de capacitación enfocados a brindar a los colaboradores de una Municipalidad del Callao, herramientas de afrontamiento para sobrellevar las diversas subáreas de los factores psicosociales y estrés laboral, dando énfasis en la CT y EL.
- 6- Realizar seguimiento y continuar con las investigaciones sobre los factores psicosociales y estrés laboral con el fin de concientizar la buena salud mental en el ámbito laboral.

6.3. Resumen. Términos clave

El estudio fue de método descriptivo-comparativo. El objetivo fue identificar los niveles de factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos y operativos de una municipalidad del Callao según sexo, ocupación y edad. La población de estudio fue el personal administrativo y operativo de una Municipalidad del Callao, se tomó una muestra de 55 administrativos y operativos femeninos y 50 administrativos y operativos masculinos, cuyas edades se encontraron entre 18 a 60 años. Se aplicó un instrumento psicométrico, el cual fue el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo FPSIS (adaptación peruana). Asimismo, se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral (adaptación peruana), constituida por 25 ítems. En conclusión, se determinó que existe un índice elevado de factores psicosociales y estrés laboral de los colaboradores de una Municipalidad en el Callao. Asimismo, se observó que en la dimensión de Remuneración del Rendimiento de la escala de Factores Psicosociales existe significancia según el sexo, a comparación de las otras dimensiones donde no se encuentran diferencias significativas, de igual manera se determinó que existen diferencias significativas entre los grupos de edad de 18 a 30 años y 46 a 60 años en la dimensión de Carga de Trabajo de la Escala de Factores Psicosociales de los colaboradores de una Municipalidad del Callao.

Palabras claves: Factores psicosociales, estrés laboral, municipalidad, administrativos, operativos.

6.4. Abstract. Key words

The study was a descriptive-comparative method. The objective was to identify the levels of psychosocial factors and work stress in administrative and operational workers in a municipality of Callao according to sex, occupation and age. The study population was the administrative and operational staff of a Municipality of Callao, a sample of 55 female administrative and operational personnel and 50 male administrative and operational personnel was taken, whose ages were between 18 to 60 years. A psychometric instrument was applied, which was the Questionnaire of Psychosocial Factors at Work FPSIS (Peruvian adaptation). Likewise, the Work Stress Questionnaire (Peruvian adaptation) was applied, consisting of 25 items. In conclusion, it was determined that there is a high rate of psychosocial factors and work stress among employees of a Municipality in Callao. Likewise, it was observed that in the Remuneration for Performance dimension of the Psychosocial Factors scale there is significance according to sex, compared to the other dimensions where no significant differences are found, in the same way it was determined that there are significant differences between the groups of age from 18 to 30 years and 46 to 60 years in the Workload dimension of the Psychosocial Factors Scale of the collaborators of a Municipality of Callao.

Keywords: Psychosocial factors, work stress, municipality, administrative, operational.

REFERENCIAS

- Abouzeid G. K., López M. J., & Martínez L. (2020). Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral. *Recien-Revista científica de enfermería*, 19, 24-39. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/109502/6/RECIEN_19_03.pdf
- Alvites-Huamani, C. (2019). Estrés docente y factores psicosociales de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y representaciones*, 7(3), 141-178. doi: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a06v7n3.pdf>
- Amezua M.; Preciado L.; Pando M.; & Salazar J. (2011). Factores psicosociales y sintomatología depresiva en profesionales docentes que trabajan con alumnos especiales. *Revista de educación y desarrollo*, 19(25), 67-72. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/19/019_Amezua.pdf
- Carrión- García M.A., & Hernández T. J. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en el ámbito laboral. *Salud Uninorte*, 34(3), 705-714. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v34n3/2011-7531-sun-34-03-705.pdf>
- Castillo R. (2023). Análisis de riesgos psicosociales en una empresa mexicana del giro manufacturero. *Ciencia latina revista científica multidisciplinar*, 7(2), 1576 – 1589. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5424/8205>
- Centro de prevención de riesgos del trabajo. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm#:~:text=Los%20Factores%20de%20Riesgo%20Psicosociales,salud%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20de
- Conexión ESAN. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

- Chávez J. (2022). *Estrés laboral y factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa de servicios múltiples en Lima*. [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Antenor Orrego]. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10268/1/REP_JORGE.CH%c3%81VEZ_ESTRES.LABORAL.pdf
- Chirinos L. & Durand D. (2022). *Factores psicosociales y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima 2021*. [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99866/Chirinos_GLM-Durand_RDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dawis, R. (1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*. C.P.P. Editorial Palo Alto. <https://psycnet.apa.org/record/1994-97757-002>
- Frankenhauser, M. (1998) *La carga de trabajo* En: OIT, p. 34.20. OIT, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Graneros, J. (2017). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017*. [Tesis para grado de maestro en comportamiento organizacional con mención en gestión de recursos humanos Universidad Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guanillo I. C., & Tello L. N. (2019). *Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019*. [tesis segunda especialidad profesional de enfermería con mención en emergencias y desastres Universidad privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7903/1/REP_IRMA.GUANILO_LESLY.TELLO_FACTORES.PSICOSOCIALES.EN.EL.TRABAJO.pdf
- Hernández P.; Cortes M. & Pecina E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de investigación latinoamericana en competitividad organizacional*. 2 (7), 1-8 <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.pdf>

- Hervias, Y. & Malca, S. (2023). *Factores psicosociales relacionados al estrés laboral en los trabajadores del Policlínico Salud Primavera, Chimbote-Perú 2022*. [Tesis profesional de licenciada en enfermería, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113996/Hervias_M YX-Malca_RSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huihua, R. (2020). *Riesgos psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro Retail*. [Tesis profesional de licenciada en psicología, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4029/FP-178-21-UGT%20HUIHUA%20BARREDA%20-%20LLANOS%20DEBERNARDI%20%202021%20%283%29%20%281%29.pdf?sequence=1>
- Jacome-Muñoz, M.E., Noroña-Salcedo D. R., & Vega-Falcón C. V. (2021). Factores psicosociales y desempeño docente en un instituto superior tecnológico en Quito, Ecuador. *Revista médica electrónica*, 43 (5), 1684-1824. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1352109>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life* Basic Books. <https://doi.org/10.1002/npr.4040090411>
- Luceño, L., Martín J., Rubio S. & Diaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Revista de psicología y psicopedagogía*, 3(1), 95-108. <file:///C:/Users/Catalina/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesEnElEntornoLaboralEstresYEnf-1071126.pdf>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. https://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Municipalidad distrital de Mi Perú. (2020) *Historia de Mi Perú*. <https://munimiperu.gob.pe/main/categoria/informacion-publica/>
- OMS. (2022, septiembre 28). *La salud mental en el trabajo*. <https://munimiperu.gob.pe/main/categoria/informacion-publica/>

- Pando M.; Castañeda J.; Gregoris M.; Águila A.; Ocampo de Águila L. & Navarrete R. (2006). Factores psicosociales y síndrome de burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemajac, Guadalajara, México. *Salud en tabasco*. 12 (3), 523- 259. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712304.pdf>
- Pando M.; Varillas W.; Aranda C. & Elizalde F. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *Anales de Facultad de Medicina*. 77 (4): 365-71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5767589>
- Paucar, Y. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017*. [Tesis profesional de licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11334/Paucar_CY_A.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quarstein, V., McAffe, R. y Glassman, M. (1992). The situational occurrence theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859- 873.
- Rumay D. (2020). *Factores psicosociales y estrés laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital de Alta Complejidad*. [Tesis de segunda especialidad en enfermería, Universidad nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15955/2E%20637.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. [Tesis profesional del licenciado en Psicología, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%c3%ada%20%28Sa%c3%bal%20Rupay%20Huaracaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez R. (2017). *Factores sociolaborales y estrés en docentes de secundaria de la ciudad de Huancayo*. [Tesis profesional de magíster en educación, Universidad nacional del centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4472/Sanchez%20%2091a%20%20b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Saldaña- Orozco, C., Polo-Vargas, J. D., Gutierrez-Caravajal, O. I., & Madrigal-Torres, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco, México. *Revista de ciencias sociales*, 26 (1), 25-35. <https://redalyc.org/articulo.oa?id=28063104003>
- Sanavia C. & Vilcarromero K. (2018). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque. Mayo – agosto 2017*. [Título para licenciatura en estadística, Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4240/BC-TES-TMP-3056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santamaria, B. D., Márquez, D. L. Tantajulca J. D. (2021). *Factores psicosociales y rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021*. [Tesis Licenciado en Enfermería, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5394/David_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Siegrist, J. (2008). Chronic psychosocial stress at work and risk of depression: Evidence from prospective studies. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 258 (5), 115- 119.
- Smith M. (1984). The Physical, Mental, and Emotional Stress Effects of VDT Work. *The National Institute for Occupational Safety and Health*. 4(4), 23-27 <https://www.cdc.gov/niosh/nioshtic-2/00204969.html>
- Tirado G.; Llorente A. & Topa G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud estudio exploratorio entre médicos en España. *European Journal of investigation in Health, Psychology and Education*. 9(2), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7109634>
- Tovar M. & Parra N. (2023). *Percepción de los trabajadores de la empresa Alcanos de Colombia SA ESP, de los factores psicosociales que influyen en la calidad de vida laboral*. [Tesis de grado de especialización, universidad Escuela Colombia De Carreras Industriales]. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3289/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.
<https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/39714?page=27>

Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral*. 1.RA-MA Editorial.
<https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/222739>

Villacorta, M. (2021). *Riesgos psicosociales en colaboradores de una asociación sin fines de lucro administradora de fondos en el Perú*. [Tesis profesional del licenciado en Psicología, Universidad Ricardo Palma].
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5076/Tesis%20Final%20VILLACORTA%20MURILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

1- **Baremos Factores Psicosociales en el Trabajo** (Dra. Blanca Noemí Silva Gutiérrez- Autor de la Adaptación Peruana: Dr. Manuel Pando y Carolina Aranda)

ALTO	MEDIO	BAJO
184 - 123	122 - 62	0 – 61

2- **Baremos Estrés Laboral** (Organización Internacional de Trabajo – OIT OMS/ Adaptación Peruana: Lic. Jenny Graneros)

ALTO	MEDIO	BAJO
126-175	76-125	25-75

3- **Consentimiento Informado**

- **Consentimiento informado**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente anuncio mi participación voluntaria en las pruebas sobre factores psicosociales y estrés laboral en el trabajo, un estudio realizado por Hanet Yuriko Vega Vega y Alexandra Catalina Tafur Araujo. Asimismo, declaro que tengo información sobre los objetivos y procedimientos relacionados con la administración de estas pruebas.

Además, se le garantiza la privacidad de la información proporcionada, que su participación no le causará ningún daño personal y que puede dejar de participar o completar la prueba cuando lo considere oportuno o conveniente.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, dejo constancia de su aceptación.

Género:

Ocupación:

Edad:

Acepto (Marcar)

.....
Firma o seudónimo (opcional)

4- Datos - SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Numérico	1	0	Sexo de la Mue...	{1, Masculin...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	1	0	Edad de la Mue...	{1, 18 a 30}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	Trabajo	Numérico	1	0	Ocupacion de l...	{1, Administ...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	Item1	Numérico	1	0	Item 1	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
5	Item2	Numérico	1	0	Item 2	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
6	Item3	Numérico	1	0	Item 3	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
7	Item4	Numérico	1	0	Item 4	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
8	Item5	Numérico	1	0	Item 5	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
9	Item6	Numérico	1	0	Item 6	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
10	Item7	Numérico	1	0	Item 7	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
11	Item8	Numérico	1	0	Item 8	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
12	Item9	Numérico	1	0	Item 9	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
13	Item10	Numérico	1	0	Item 10	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
14	Item11	Numérico	1	0	Item 11	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
15	Item12	Numérico	1	0	Item 12	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
16	Item13	Numérico	1	0	Item 13	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
17	Item14	Numérico	1	0	Item 14	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
18	Item15	Numérico	1	0	Item 15	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
19	Item16	Numérico	1	0	Item 16	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
20	Item17	Numérico	1	0	Item 17	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
21	Item18	Numérico	1	0	Item 18	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
22	Item19	Numérico	1	0	Item 19	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
23	Item20	Numérico	1	0	Item 20	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
24	Item21	Numérico	1	0	Item 21	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
25	Item22	Numérico	1	0	Item 22	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
26	Item23	Numérico	1	0	Item 23	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
27	Item24	Numérico	1	0	Item 24	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
28	Item25	Numérico	1	0	Item 25	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
29	Item26	Numérico	1	0	Item 26	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
30	Item27	Numérico	1	0	Item 27	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada

Visible: 92 de 92 variable

	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29
1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Visible: 92 de 92 variable

Visible: 92 de 92 variables

	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Item36	TOTAL	ESP
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Visible: 92 de 92 variables

