



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y NIVEL DE
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE OPERACIONES
ESPECIALES DE UNA INSTITUCIÓN MILITAR DE LIMA,
2019”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autores:

Stefanie Angela Diaz Pino
Aylin Veronica Villar Encarnacion

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Johnny Erick Enciso Rios, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de PSICOLOGÍA, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de las bachilleres:

- Diaz Pino Stefanie Angela
- Villar Encarnacion Aylin Veronica

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE OPERACIONES ESPECIALES DE UNA INSTITUCIÓN MILITAR DE LIMA, 2019” para aspirar al título profesional de: Licenciada en Psicología por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Johnny Erick Enciso Rios
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de las bachilleres: Diaz Pino Stefanie Angela y Villar Encarnacion Aylin Veronica para aspirar al título profesional con la tesis denominada: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL OPERACIONES ESPECIALES DE UNA INSTITUCIÓN MILITAR DE LIMA, 2019

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Mauro Héctor Cerón Salazar
Jurado
Presidente

Mg. Eduardo Manuel Yépez Oliva
Jurado

Mg. Luis Ronald Luyo Pachas
Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por permitirnos llegar a este momento tan especial en nuestras vidas. A nuestra familia que son el principal motor de nuestro esfuerzo y son los principales protagonistas de este sueño alcanzado. Finalmente, a mis profesores, por su tiempo, dedicación y por las enseñanzas que lograron hacerme amar esta hermosa carrera.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios, por habernos ayudado a llegar hasta este punto de nuestra vida universitaria y habernos dado salud para seguir adelante día a día.

Agradecemos a nuestros padres y familiares por habernos proporcionado la mejor educación y lecciones de vida y habernos apoyado a continuar nuestros estudios, confiar en nuestras decisiones y que, con cada pequeño logro obtenido, se sentían muy orgullosos de nosotras. A mi compañera, coautora de esta tesis, por haberme enseñado que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue. A nuestro asesor de tesis por su apoyo y dedicación constante. A nuestros compañeros de clases, con los que hemos compartido grandes momentos. A todos aquellos que siguen estando cerca de nosotras y que le regalan a nuestra vida algo de ellos.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ANEXOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1.2 BASES TEÓRICAS	25
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	48
1.3 OBJETIVOS	48
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	48
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	49
1.4 HIPÓTESIS	49
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL:	49
1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:.....	50
1.5 JUSTIFICACIÓN	51
1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:.....	51
1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:	51
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:	53
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	54
2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	54
2.1.1 VARIABLE: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	54
2.1.2 VARIABLE: ESTRÉS LABORAL	55
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	56
2.2.1 MATERIAL DE ESTUDIO.....	56
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	60
2.3.1 PARA RECOLECTAR DATOS:.....	60

2.4 PROCEDIMIENTO:	68
2.4.1 PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	68
2.4.2 PARA EL TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	68
2.5 ASPECTOS ÉTICOS:.....	69
CAPITULO III: RESULTADOS.	70
3.1 DISTRIBUCIÓN DE LA NORMALIDAD	70
3.2 DESCRIPTIVOS SEGÚN NIVELES DEL ESTRÉS LABORAL	71
DESCRIPTIVOS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL.....	72
3.3 DESCRIPTIVOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	75
3.4 RESULTADOS DE LA RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LOS NIVLES DEL ESTRÉS LABORAL	80
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	82
4.1. LIMITACIONES	89
4.2. IMPLICANCIAS	89
4.3 CONCLUSIONES.....	89
4.4 RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS.....	95
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Factores de riesgo psicosociales

Tabla 2: Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Tabla 3: Características Sociodemográficas de la muestra

Tabla 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Tabla 5: Resultados Descriptivos según niveles de estrés laboral

Tabla 6: Resultados Descriptivos según las características sociodemográficas y los niveles del estrés laboral

Tabla 7: Resultados Descriptivos según la Dimensión Exigencias Psicológicas

Tabla 8: Resultados Descriptivos según Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades

Tabla 9: Resultados Descriptivos según Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Tabla 10: Resultados Descriptivos según Dimensión Compensaciones

Tabla 11: Resultados Descriptivos según Dimensión Doble Presencia

Tabla 12: Relación entre las dimensiones de los Factores de Riesgos Psicosociales y el nivel de estrés laboral

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados Descriptivos según niveles de estrés laboral

Figura 2: Porcentajes de la edad con los niveles del estrés laboral

Figura 3: Porcentajes de la categoría con los niveles del estrés laboral

Figura 4: Porcentajes del estado civil con los niveles del estrés laboral

Figura 5: Resultados Descriptivos según la Dimensión Exigencias Psicológicas

Figura 6: Resultados Descriptivos según Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades

Figura 7: Resultados Descriptivos según Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Figura 8: Resultados Descriptivos según Dimensión Compensaciones

Figura 9: Resultados Descriptivos según Dimensión Doble Presencia

ANEXOS

Cuestionario Factores de Riesgo Psicosociales – Suseso Ista 21

Cuestionario Estrés Laboral (OIT-OMS)

Anexo 1: Confiabilidad del cuestionario Suceso- ISTAS 21

Anexo 2: Confiabilidad del cuestionario Estrés Laboral (OIT- OMS)

Anexo 3: Carta de autorización

Anexo 4: Consentimiento Informado

RESUMEN

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar. Es un estudio de tipo no experimental, descriptivo, de alcance correlacional y con diseño transversal; con una muestra de 59 trabajadores de la organización. Se empleó el cuestionario de evaluación de factores de riesgos psicosociales SUSESO ISTAS- 21 y el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando el programa SPSS, obteniendo resultados descriptivos para cada una de las variables y con el Rho Spearman la correlación entre ellas. Al comparar los resultados descriptivos de Factores de Riesgo Psicosociales se halló un nivel moderado en las dimensiones de Exigencias Psicológicas, Compensaciones y Doble Presencia; mientras que en los resultados descriptivos del Estrés Laboral se halló que un 49% presenta un estrés intermedio. Por último, se encontró una correlación positiva directa entre las dos variables de estudio específicamente en las dimensiones Exigencias Psicológicas (ρ 0.225), Compensaciones (ρ 0.272) y Doble Presencia (ρ 0.513); lo que permite concluir que existen diferencias estadísticamente significativas en 3 de las 5 dimensiones evaluadas.

Palabras claves: Factores de riesgos psicosociales, Estrés laboral, institución militar, operaciones especiales.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction of special operations personnel of military institute. It is a non-experimental, descriptive study with a correlational scope and a transversal design; with a sample of 59 workers of the organization.

The questionnaire for the evaluation of psychosocial risk factors was used SUSESO ISTAS-21 and the questionnaire on work-related stress of the OIT-OMS. The statistical analysis was carried out using the SPSS program, obtaining descriptive results for each of the variables and with the Rho Sperman the correlation between them.

When comparing the descriptive results of Psychosocial Risk Factors, a moderate high level was found in the dimensions of Psychological Requirements, Compensations and Double Presence; while in the descriptive results of Work Stress it was found that 49% present a moderate stress.

Finally, a moderate positive correlation was found between the two study variables, specifically in the Psychological Demands (rho 0.225), Compensation (rho 0.272) and Double Presence (rho 0.513) dimensions; which allows us to conclude that there are statistically significant differences in 3 of the 5 dimensions evaluated.

Keywords: Psychosocial risk factors, work stress, military institution, special operations.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En las últimas décadas las condiciones laborales y del empleo han tenido cambios de gran significancia. Si las comparamos con las de hace 50 años, los trabajadores de la actualidad permanecen más tiempo en oficinas que en industrias o en el campo, e interactúan más con información o con personas que con objetos tangibles. La vida laboral, en la mayoría de casos, pasó de ser principalmente físico a ser principalmente mental. La carga mental de los colaboradores ha aumentado a la par que la intensificación del trabajo. Toda esta transición implica que las habilidades interpersonales (empatía, toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo) y cognitivas (atención, comunicación, razonamiento) sean paulatinamente relevantes. En muchas organizaciones existe una exigencia constante de la intensidad y las demandas del trabajo, que suele acompañarse a una baja autonomía, con remuneraciones no siempre acordes al esfuerzo que se realiza. (Candia y Pérez, 2018)

Esta gran transición en las organizaciones trae como consecuencia un cambio en el tipo de riesgos para la salud que afrontan los colaboradores en su centro de empleo. Si hace 50 años los riesgos más sobresalientes eran de tipo físico, biológico, químico o ergonómico, en la actualidad, existe, cada vez, mayor importancia de los riesgos de tipo psicosocial laboral (RPSL). El ambiente laboral en la organización ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el

mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional. (Organización Internacional del trabajo, 2016)

La ley N°. 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el decreto supremo N°. 005-2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, que deben ser previstas a fin de que su exposición no genere daños en la salud de los trabajadores. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017)

Según La Resolución Ministerial 375-2008-TR. Los factores de Riesgos Psicosociales son: “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo” Los factores de riesgos psicosociales laborales más comunes son: Alta demanda de trabajo, limitada autonomía, escaso apoyo social, conflictos interpersonales y falta de disponibilidad de recursos. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014)

Los riesgos más comunes que se relacionan a los factores ya mencionados, son: estrés, síndrome del agotamiento laboral o burnout, acoso laboral o mobbing, insatisfacción laboral, adicción al trabajo, acoso sexual, drogodependencia y violencia laboral. Entre el más estudiado es el estrés laboral.

En los últimos años, el estrés laboral viene siendo más notorio y dañando la salud de las personas en las organizaciones, lo que ha originado que sea un problema de salud pública. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017)

La Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés frente al 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos. (Marino y Ros 2010)

En la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España 2015, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, acerca de los factores de riesgos psicosociales se menciona que el 33% de los ocupados debe trabajar siempre o casi siempre a gran velocidad y el 35% debe cumplir plazos muy ajustados con la misma frecuencia. El 5% de los trabajadores en España ha sufrido algún tipo de discriminación en el último año.

Por otro lado, el 8% declaran que raramente o nunca tienen tiempo suficiente para hacer su trabajo. Sobre la monotonía se menciona que la realización de tareas breves y repetitivas de menos de 1 minuto afecta al 42% de los trabajadores y de menos de 10 minutos, a la mitad de los trabajadores (52%). La falta de ayuda y apoyo por parte de los compañeros de trabajo es muy poco frecuente y sólo el 5% del total de asalariados se queja de ello. Este porcentaje crece hasta el 13% al valorar la falta de ayuda y apoyo por parte del jefe.

Y por último sobre la inseguridad laboral se señala que el 22% de los trabajadores consideran posible perder su trabajo en los siguientes seis meses. (Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo, 2015)

Continuando con las investigaciones, se destaca un estudio sobre los niveles de estrés asociados a los factores de riesgos en psicosociales en instituciones públicas del Perú, Realizado por ESSALUD y Los Centros de prevención de riesgos del trabajo CEPRIT, en 2013, con un total de 32,359 evaluados. Concluye que, el 12.5% de la población evaluada presenta un nivel de estrés leve, y el 2.7% presenta un nivel de estrés moderado asociados a los factores psicosociales de estrés; el 84.6% de la población presenta una adecuada respuesta al estrés. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2014)

Otras investigaciones recientes advierten que la productividad del 70% de los trabajadores peruanos se ve afectada por el estrés laboral, lo cual se traduce en menores resultados de negocio para la empresa y en un deterioro de la calidad de vida del empleado. (Gestión, 2016). Por otro parte, la última investigación realizada por Regus, entre el 60% y el 80% de trabajadores peruanos sufre de estrés laboral en menor o mayor medida. (Gestión, 2018)

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, cabe destacar que la población de esta investigación tiene una alta demanda de responsabilidad y disciplina, ya que son los encargados de la ejecución de operaciones especiales, esto implica defender el territorio

peruano desde todos los frentes, como la lucha contra el narcotráfico, recuperación de rehenes, lucha contra el terrorismo y otras operaciones de riesgo, así como también de ejecutar las labores administrativas para dar apoyo a todas las bases DOE, tales como gestiones logísticas, compras diversas para ser enviadas a los campamentos, coordinación de capacitaciones del personal para las operaciones en el VRAEM, administración del personal, informática, entre otras actividades. Todo esto repercute en que el personal administrativo militarizado tenga una alta carga mental y física de trabajo, lo que repercute directamente en su salud.

Asimismo, teniendo conocimiento el riesgo psicosocial se relaciona con el estrés laboral, muy presente, en nuestra sociedad y habiendo poca investigación específica para este tipo de población administrativa militar, hemos considerado conveniente profundizar en dicha problemática.

Por este motivo, es de suma importancia el estudio de estas variables en dicha institución pública. Es importante medir para concientizar, prevenir y capacitar al personal de dicha institución. Confiamos que esta investigación resulte fructífera y propague claridad a una problemática tan compleja y urgente como son los factores psicosociales, facilitando información que aporte a trabajar el aspecto preventivo y la capacitación de todo el personal.

1.1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019), en su trabajo de investigación “*Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*”. El objetivo de esta investigación fue determinar la correlación entre riesgos psicosociales laborales y estrés percibido en trabajadores de una empresa de rubro eléctrico en Chile. Se diseñó un estudio descriptivo, de alcance asociativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 292 trabajadores. Se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos. Para medir la variable factores de riesgos psicosociales se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS 21, Versión corta de la superintendencia de seguridad social (SUSESO) del gobierno de Chile conformado por 20 ítems de escala tipo likert y para medir la variable Estrés Laboral se utilizó la Escala de Estrés Percibido compuesta por 14 ítems. Los resultados indican que todos los factores de riesgos psicosociales estudiados presentan asociaciones estadísticamente significativas con estrés percibido. Destacan las relaciones de apoyo social y exigencia psicológica con estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno de compensaciones. Se concluye que los evaluados manifiestan que a medida que aumenta la percepción de riesgos de los factores psicosociales del trabajo, también aumentan sus niveles de estrés percibido.

Según Saldaña, Polo-Vargas, Gutierrez-Carvajal y Madrigal (2019), en su trabajo de investigación “*Bienestar Psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México*”. El objetivo de esta investigación fue

analizar la relación entre bienestar, estrés y factores de riesgos, en una institución gubernamental de Ciudad Guzmán, Jalisco. Se realizó una investigación cuantitativa no experimental con diseño correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 121 colaboradores de ambos sexos. Se utilizaron tres instrumentos para la recolección de datos. Para medir la variable Bienestar Psicológico se empleó la escala de Carol Ryff la misma está compuesta por 39 ítems y para medir la variable estrés, el instrumento aplicado fue la adaptación al español del Cuestionario de desequilibrio Recompensa - Esfuerzo de Shackelton. Por último, para medir la variable Factores Psicosociales se utilizó el instrumento FRPS(NOM-035-STPS) Los resultados indicaron que el bienestar psicológico se relaciona de manera inversa con los factores de riesgo, y el estrés en forma directa. No se encontró relación entre estrés y bienestar psicológico. Se concluye que los factores son determinantes para evitar el estrés y mantener el bienestar psicológico de los colaboradores.

Según Lemos, Calle, Roldan, Valencia, Orejuela y Calderón (2018), en su investigación *“Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios Colombianos”* tuvo como objetivo evaluar los factores psicosociales asociados al estrés en docentes de una universidad privada de Colombia. Se realizó un estudio descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 61 profesores de ambos sexos. Se utilizaron cuatro instrumentos para la recolección de datos: El cuestionario de Salud del Paciente PHQ-9, Cuestionario de Ansiedad Generalizada GAD-7, Escala de Estrés Percibido PSS-14 Y el Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo. Los datos estadísticos muestran que el 21.3% de los profesores presentan nivel significativo de estrés. Existe una relación positiva entre el estrés laboral y algunos factores de riesgo psicosociales: ambigüedad de las tareas realizadas, tareas excesivas,

tener que trabajar en casa, la interferencia del trabajo en la vida familiar y la interferencia de la familia en la vida laboral. así mismo se realizó una regresión lineal múltiple por pasos y los resultados mostraron que existía una relación lineal entre el estrés y los factores de riesgos psicosociales evaluados ($p < 0,001$).

Según Blanco-Alvarez y Thoen (2017), en su trabajo de investigación “Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses” tuvo como objetivo determinar si una muestra de policías penitenciarios, en Costa Rica, experimenta estrés laboral y si está relacionado con la presencia de estrés, depresión, ansiedad, burnout y otras características personales y ocupacionales. El estudio realizado fue de tipo correlacional, de corte transversal no experimental. La muestra estuvo constituida por 66 oficiales correlacionales de diferentes prisiones en Costa Rica. Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron: La escala de Depresión, ansiedad y estrés-21 (DASS-21), La Escala de Estrés laboral para oficiales correccionales (EELOC) y el Cuestionario Breve de Burnout (CBB, en su versión española) Los resultados indicaron que el estrés laboral tiene una correlación positivamente con la presencia de estrés, ansiedad y depresión, pero no relacionado con la presencia de Burnout. En conclusión, existen altos niveles de estrés laboral, estrés, depresión, ansiedad y burnout que están afectando a los oficiales penitenciarios costarricenses.

Según Crissien y Silvera (2014) En su trabajo de investigación “*Factores de riesgo Psicosocial y niveles de estrés en los docentes de la corporación de la Universidad de la Costa “CUC”*” Tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgos psicosociales intra y extra laborales y nivel de estrés de los docentes de la corporación de la Universidad de la Costa –

CUC. El estudio realizado fue de corte cuantitativo de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 195 docentes de la institución universitaria. Se utilizó como instrumento la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de protección Social. Los resultados indicaron que los principales riesgos en niveles medios, altos y muy altos se encuentran en el constructo intralaboral y las demandas del trabajo en sus dimensiones control y autonomía sobre el trabajo, demandas de la jornada de trabajo, demandas cuantitativas, demandas de la carga mental, demandas ambientales y de esfuerzo físico y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral respectivamente; y en la dimensión extralaboral la dimensión Tiempo fuera del Trabajo. Se puede concluir que los docentes en la categoría contractual de medio tiempo de la Corporación Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 27.6% y los docentes en la categoría contractual de tiempo completo sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 49.7%.

ANTECEDENTES NACIONALES

Según Tacca y Tacca (2019), en su investigación “*Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios*” cuyo estudio de investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés percibido por los docentes universitarios. El enfoque del trabajo fue cuantitativo, el diseño fue correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 117 docentes universitarios de Lima, Perú. Se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos; para medir la variable factores de riesgo

psicosociales en el trabajo se empleó el test SUSESO-ISTAS 21 versión breve conformada por 20 ítems, con escala tipo Likert de cuatro opciones de respuesta y para medir la segunda variable, se utilizó la adaptación mexicana denominada Escala de Estrés Percibido PSS14 conformada por 14 ítems con formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones. Los resultados indicaron que el estrés percibido se relaciona positivamente con las exigencias psicológicas, trabajo activo, compensaciones y doble presencia del docente; no obstante, se encontró una relación inversa entre el estrés y el apoyo social recibido. Los datos estadísticos muestran que los docentes contratados presentan mayor nivel de estrés donde los principales síntomas experimentados son el cansancio, no poder dormir, dolores de cabeza, poca concentración y variación del apetito. No se encontraron diferencias relevantes en cuanto a la edad y sexo.

Por otro lado, Rupay (2019), en su proyecto de investigación *“Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú”* tuvo como objetivo principal conocer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. El diseño de investigación es no experimental transaccional. La muestra estuvo conformada por 132 tripulantes de cabina de ambos sexos. Se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos: para medir la variable estrés laboral se empleó el cuestionario de estrés laboral (JSS) conformada por 60 ítems divididos en 2 escalas la JSS Intensidad y la JSS Frecuencia; para medir las variables riesgos psicosociales, se utilizó el cuestionario de riesgos

psicosociales en el trabajo versión 1.5 (CopsoQ istas21) conformada por 89 ítems dividido en 5 dimensiones. Los resultados indican que existe una correlación estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre todos los niveles de estrés laboral y todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina.

Según Granero (2019), en su investigación “*Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería Lima 2017*” el objetivo de esta investigación fue identificar la relación entre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería de Lima. La orientación de la metodología es correlacional. La muestra estuvo conformada por 289 colaboradores de ambos sexos. Se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos: para medir la variable factores psicosociales se empleó el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo conformada por 50 ítems agrupados en dimensiones y para medir la variable estrés laboral se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral conformada por 25 ítems agrupados también en dimensiones. Los resultados indican que existe una relación moderada entre las variables factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral. Así mismo, indican que existe una relación moderada entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales: carga de trabajo, contenido y características de la tarea, desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, y el estrés laboral.

A su vez Valdeiglesias (2019), en su trabajo de investigación “*Factores de riesgos asociados al estrés laboral en trabajadores de una fábrica de alimentos. Arequipa- 2018*” tuvo como objetivo identificar si los factores personales, factores laborales y las malas relaciones interpersonales son estados de riesgo para el estrés laboral. El tipo de estudio fue prospectivo, transversal, observacional, explicativo. La muestra estuvo constituida por 374 colaboradores. Utilizó dos instrumentos para la recolección de datos, para la variable estrés laboral se utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS conformada por 25 ítems, así mismo para identificar los factores asociados al estrés laboral se aplicó una Ficha de Recolección de datos demográficos constituida por 18 ítems. Los resultados indicaron que el 19.52 % de los colaboradores presenta estrés laboral. Los factores personales asociados con $p < 0.05$ fueron: tener más de 2 hijos, no realizar actividades recreativas y no realizar ejercicios físicos. Los factores de riesgos laborales asociados con $p < 0.05$ fueron: el tipo de relación laboral por contrato, tener un tiempo laboral menor a 5 años y seguir órdenes contradictorias. Los datos estadísticos muestran que los factores laborales de riesgo: la relación laboral por contrato, tener una antigüedad laboral menor a 5 años y seguir órdenes contradictorias están fuertemente relacionados al estrés.

Según Gonzales (2017), en su trabajo de investigación “*Factores de riesgos psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales de alto - Talara*” tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales de alto-Talara. El enfoque

del trabajo fue de estudio descriptivo, de tipo correlacional, no experimental-transaccional. La muestra estuvo constituida por 200 colaboradores de sexo masculino con edades de entre 25 a 60 años. Se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos: para medir la variable factores de riesgo psicosocial se empleó el cuestionario de los Factores Psicosociales e Identificación de Situaciones de Riesgo conformada por 30 ítems y para medir la variable estrés laboral, se utilizó El Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT constituido por 25 ítems. Los resultados arrojados indican que la correlación entre dichos factores y el estrés laboral son muy bajos y los niveles de significación estadística son mayores a 0.05. en tal sentido se demuestra que no hay relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en dicha población.

1.1.2 BASES TEÓRICAS

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A continuación, se expondrá a detalle las diferencias entre factores psicosociales del trabajo, factores de riesgo psicosociales del trabajo y riesgos psicosociales del trabajo; explicada a través de diversos autores.

Factores psicosociales de trabajo

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo, donde se propone como definición que: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de

percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3)

Por otro lado, Moreno y Baez (2010) lo definen como: “Condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.” (p. 8)

Según Rentería et al. (2008), citado por Arena y Andrade (2013), los factores psicosociales del trabajo son inherentes al hecho de trabajar; pueden convertirse en riesgosos o protectores para la salud según la manera en que sean conceptualizados, identificados, medidos y controlados.

En ese sentido los factores psicosociales son condiciones que se encuentran en todas las organizaciones que pueden tener consecuencias positivas o negativas.

Factores de riesgos psicosociales del trabajo

Según Moncada, Llorens, Kristensen y Vega (2007) del Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo-España, lo definen de la siguiente manera: “Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el

origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).”

De manera similar Moreno y Báez, (2010) mencionan que: “Todos los factores psicosociales, cuando incrementan la probabilidad de afectar negativamente a la salud o al bienestar de los trabajadores, son considerados como factores de riesgo (actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral). Desde esta perspectiva se puede concluir que los factores psicosociales de riesgo o de estrés serían definidos como factores organizacionales que manifiestan una alta probabilidad de desencadenar efectos negativos sobre la salud de la persona” (p.8).

Para Rosario et al. (2014), citado por Fraticelli et al. (2018) “Los factores psicosociales de riesgo son aquellos aspectos que tienen que ver con la concepción, la organización y la gestión del trabajo, así como con el contexto social y ambiental en los cuales se lleva a cabo el mismo. Dichos factores tienen el potencial de causar daños físicos, psíquicos o sociales en los trabajadores. Como ejemplo de estos factores psicosociales se pueden mencionar: “la carga de trabajo, el poco control o poca autonomía laboral, el conflicto de roles, las altas demandas de trabajo, las limitaciones organizacionales o la supervisión y/o liderazgo inefectivo, entre otros” (p. 99).

Mansilla-Izquierdo (2012), citado por Fraticelli et al. (2018) se refieren a los factores de riesgos psicosociales como: “las condiciones presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos o

biológicos), con la organización (procedimientos y métodos de trabajo), con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y la realización de las tareas. Tales factores pueden afectar al individuo tanto en su salud física y psicológica como en su desempeño laboral” (p.98).

Finalmente, La Resolución Ministerial 375-2008-TR (citado en El ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014) señala que los factores de riesgos psicosociales son: “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo” (p. 6).

En ese sentido los factores de riesgos psicosociales son factores que se encuentran en todas las organizaciones y que sólo están destinadas a afectar el bienestar y la salud de los colaboradores como también el desarrollo de su trabajo.

Riesgo psicosocial del trabajo

Según WHO (1990) citado por Moreno y Báez. (2010). Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener

una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador, por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. (pág. 18).

Otra definición expuesta por Moreno y Báez (2010) lo definen como: El hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Por otro lado Vega, Vargas y Amores (2017) lo definen como: “Las condiciones de trabajo que pueden resultar nocivas para la salud, tienen el potencial de causar diversas afecciones a la salud y bienestar de los trabajadores, sus principales manifestaciones se traducen en estrés, ansiedad, depresión, diversos trastornos psicósomáticos, trastornos cardiovasculares, úlceras estomacales, trastornos inmunitarios, alérgicos o las contracturas y el dolor de espalda las cuales deterioran la calidad de vida del personal de trabajo”(pag.2).

Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales

Candia, Pérez y Gonzales (2018) publicado por la intendencia de Seguridad y Salud en el trabajo menciona 5 grandes dimensiones, cada una de ellas detallada en subdimensiones de los factores de riesgo psicosocial en su manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa y breve. Además, menciona que todas y cada una de las dimensiones de

factores de riesgo psicosocial compone un valor teórico diferente y operativamente cuantificable, conjuntamente integran parte del mismo constructo psicosocial y que son interdependientes de diferentes medidas en función a las variadas realidades que existe en la empresa y las condiciones de laborales que presentan.

Las 5 dimensiones son las siguientes:

A. Exigencias psicológicas en el trabajo

En esta dimensión existen dos tipos de elementos: cualitativos y cuantitativos. Los elementos cualitativos hacen referencia a las exigencias emocionales, creativas y sensoriales; y los elementos cuantitativos hacen referencia la cantidad y ritmo de trabajo, así como también la distribución del trabajo. Esta dimensión está conformada por 5 subdimensiones.

➤ **Exigencias psicológicas cuantitativas (CU).**

Hace referencia a la cantidad de trabajo exigido con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, esto provocaría que el trabajo se acumule e imposibilita llevar el trabajo al día.

➤ **Exigencias psicológicas cognitivas (CO).**

Detalla las exigencias sobre diferentes procesos mentales tales como la atención, memoria y decisiones. Así como también hacerse responsables por las consecuencias de lo que se hace.

➤ **Exigencias psicológicas emocionales (EM).**

Hace referencia a que el trabajador puede sentirse agobiado o con “desgaste emocional” a causa de sus funciones, sobre todo si necesita hacer gestiones que demanden la relación con otro tipo de personal o usuario.

➤ **Exigencias psicológicas de esconder emociones (EE).**

Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones.

➤ **Exigencias psicológicas sensoriales (ES).**

Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

B. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Hace referencia a la autonomía del trabajador, como cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa y calidad. Está conformada por 5 subdimensiones.

➤ **Influencia (IN).**

Margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo, tales como secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros.

➤ **Posibilidades de desarrollo en el trabajo (PD)**

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

➤ **Control sobre los tiempos de trabajo (CT)**

Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para tomar un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

➤ **Sentido del trabajo (ST).**

Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo, como estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos, puntualmente consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

➤ **Integración en la empresa (IE)**

Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

C. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.

Esta dimensión contiene elementos de liderazgo que son detallados a través de las subdimensiones, las cuales son:

➤ **Claridad de rol (RL)**

Grado de definición de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

➤ **Conflicto de rol (CR).**

Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

➤ **Calidad de liderazgo (CL).**

Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

➤ **Calidad de la relación con superiores (RS).**

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.

➤ **Calidad de la relación con sus compañeros/as de trabajo (RC).**

Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

D. Compensaciones.

Permite medir el desbalance esfuerzo refuerzo- recompensa y la estabilidad del empleo.

Agrupada en 3 subdimensiones:

➤ **Estima (ET)**

Hace referencia al reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo.

➤ **Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato (EC).**

Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.

➤ **Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo (IT).**

Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como cambios de funciones, cambios de la jornada y horario de trabajo.

E. Doble presencia.

Hace referencia a la preocupación que tiene el colaborador por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo.

➤ **Preocupación por tareas domésticas (dp).**

Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.

Características de los factores de riesgos psicosociales

Respecto a las características de los Factores de Riesgos Psicosociales, Moreno y Baez. (2010), establecen 6 particularidades:

A. Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se ajustan a un espacio y de manera habitual a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están relacionados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que acostumbran ser locales; sin embargo, una característica muy usual de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarse en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propio, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

B. Falta de objetividad

Uno de los mayores problemas y retos de los factores psicosociales es la difícil tarea para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

C. Afectan a los otros riesgos

El cuerpo humano, el colaborador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone normalmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El incremento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen provocar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que conllevan a cometer errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha investigado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

D. Tienen escasa cobertura legal

El nivel de ruido dentro de cada organización tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos para controlarlos. Se conoce cuáles serán las consecuencias. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas y muchas veces acertadas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

E. Están moderados por otros factores

Los factores psicosociales de riesgo afectan a los colaboradores a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suele tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos

directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y son también un factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

F. Dificultad de intervención

Las dificultades de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no sucede lo mismo cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral descuidado en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente relacionados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

Definición

Las presentes definiciones sobre el concepto del estrés laboral se encuentran presentes en diversos documentos y artículos, de los cuales podemos destacar las siguientes:

Cabe mencionar que el concepto de estrés se remonta a la década de los años 30 del siglo pasado, cuando Selye entre sus investigaciones y estudios, denominó al conjunto de alteraciones orgánicas “estrés biológico”. Más adelante, Hans Selye (1956) lo define ante la Organización Mundial de la Salud como una respuesta no específica del organismo del ser humano ante cualquier demanda del exterior.

Ivancevich y Mattenson (1992, p21) lo definen como: “Una respuesta adaptativa, mediada por las características personales y/o por procesos psicológicos, consecuencia de alguna situación que plantea a la persona unas especiales demandas físicas o psicológicas”.

Lazarus y Folkman (1986) detallan que el estrés son las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto. El estrés se origina cuando los recursos con los que cuenta la persona son superados por las exigencias de su entorno, lo que comporta un peligro para su bienestar. Asimismo, el sujeto realiza una evaluación cognitiva tomando en cuenta el elemento emocional de la situación en la que se encuentra.

La Organización Mundial de la Salud (2004) expresa que el estrés laboral que presenta un trabajador es el resultado de un desequilibrio. Este se puede presentar por una carga y/o exigencia laboral, así como otros tipos de factores internos como lo son sus capacidades y conocimientos frente a las funciones a desempeñar. Cabe mencionar, que el estrés se da cuando

estos requerimientos sobrepasan sus propias capacidades o se llevan al límite. Todo ello estaría

relacionado a la falta de recursos e innovación necesarios para ejercer de manera óptima su trabajo.

Moreno y Baez (2010) lo define como: “El resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo" (p.20)

La Organización Internacional del Trabajo (2013) detalla:

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Cuando la situación de estrés se prolonga, sin resolver de forma satisfactoria las situaciones que enfrentamos, puede dar lugar a enfermedades: cardiovasculares, respiratorias, inmunológicas, gastrointestinales, dolor de espalda y trastornos musculoesqueléticos, trastornos menores de salud mental, entre otros. (p.1)

Por otro lado, según el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo señala que: “El estrés en el trabajo se presenta cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control, y estas se dan, entre las personas, puesto de trabajo y la propia organización” (MTPE 2014)

Por último, una definición más actual de la Organización Internacional del Trabajo (2016) puntualiza que desde su origen biológico podría interpretarse como una respuesta del

cuerpo frente al cambio; estos cambios pueden ser originados por estímulos o elementos que pueden ser calificados como estresores, los cuales ocasionarían una reacción en la persona. Esta puede ser positiva como negativa; por este motivo, el estrés que se produce por ciertos elementos podría detallarse como condiciones que afectan al ser humano, psicológica y físicamente.

Dinámica del Estrés

Ahora bien, la reacción del organismo frente a lo que le genera estrés es explicado por Selye H. (1956), a través de su teoría, Síndrome de Adaptación General, la que está compuesta por las siguientes fases:

- a) **Alarma:** Se advierten los primeros cambios fisiológicos, cuando se distingue o se reconoce la amenaza, sea física o psicológica.
- b) **Resistencia:** Los síntomas fisiológicos desaparecen, sin embargo, el estrés continúa, lo que da como resultado que pueda resistir a la amenaza.
- c) **Agotamiento:** Si la persona continúa expuesta al estrés durante mucho tiempo y no logra habituarse, entonces, los síntomas físicos regresan. Robbins S.P (2004) expresa que, si el estrés persiste, el individuo comienza a sentir fatiga y agotamiento lo que afecta a su salud directamente, provocándole algún daño físico grave e incluso la muerte.

Cabe considerar, por otra parte, que para entender cómo se manifiesta el estrés Wagner y Hollenbeck (2000, citado en Chiavenato, 2017) presentan 3 componentes básicos:

- a) **Desafío percibido:** Se manifiesta de la interacción entre los trabajadores y su apreciación del entorno (su percepción). Un ejemplo serían los chismes o rumores mal intencionados los que podrían provocarle estrés.
- b) **Valor importante:** El desafío va a producir estrés en la persona solo si representa una amenaza al considerarlo importante, lo que llevará al estrés a pasar de un estado latente a uno real.
- c) **Incertidumbre sobre la resolución:** El trabajador interpreta el escenario laboral de acuerdo a sus capacidades para enfrentarlo de manera eficaz; esto significa que, si observa que lo puede manejar sin problemas, no le producirá estrés, pero si lo considera como una dificultad similar a su capacidad de afrontarlo, entonces si le generará estrés. Chiavenato I. (2009) expresa que es la inseguridad e incertidumbre sobre el desafío y no el miedo a un resultado negativo lo que produce estrés.

Ahora bien, de acuerdo a los modelos teóricos que explican el estrés podemos destacar el de Richard Lazarus y Susan Folkman (1986) denominado “Modelo cognitivo-transaccional”, el cual propone que el estrés se centra en la interacción entre la persona con su medio. De esta propuesta deciden ordenar un conjunto de elementos que intervienen en el proceso del estrés, estos son los siguientes:

Los estímulos: acontecimientos externos, eventos cotidianos

Las respuestas: reacciones cognitivas, subjetivas que pueden o no ser adecuadas

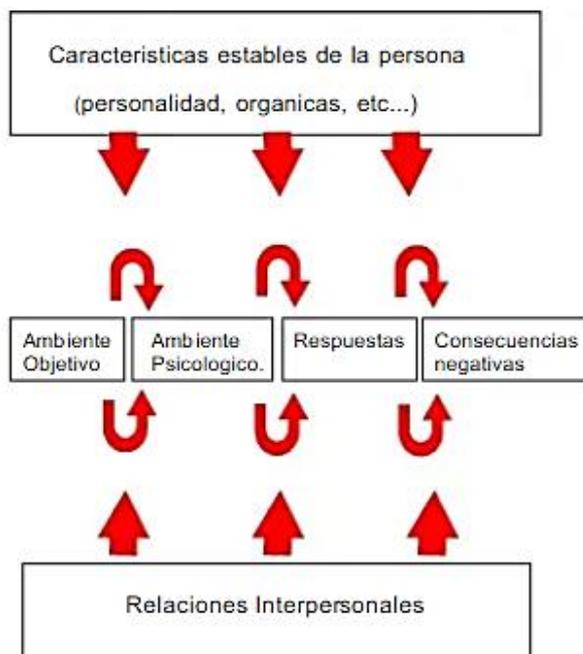
Los mediadores: se evalúa el estímulo como amenazante y los recursos de afrontamiento como insuficientes. Es la clave del modelo

Los moduladores: Pueden aumentar como atenuar el proceso de estrés mas no lo provocan ni lo impiden.

Paralelamente, en el ámbito organizacional se han citado modelos muy similares al que Lazarus y Folkman, por lo que se señalaran los más relevantes:

Modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962) Este modelo propuesto por el Instituto para la Investigación de Michigan en donde investigaron las consecuencias del trabajo en la salud, proponiendo cuatro elementos fundamentales en el proceso que tienen como resultado final ocasionar estrés:

1. Las condiciones físicas y sociales objetivas
2. Percepción subjetiva del contexto objetivo
3. El repertorio de respuestas del trabajador
4. Las consecuencias en la salud física y mental



Modelo procesual de French y Kahn, 1962

Por otro lado, el modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek, 1979, 1992) explica que el estrés surge cuando se combinan altas demandas laborales con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que puede originar otros problemas en el trabajador.

En cuanto a la clasificación de los niveles del estrés se destaca el propuesto por García, C. (2006), destacándose cuatro niveles, los cuales serán explicados a continuación:

1er nivel: Se refiere a un umbral bajo de estrés, que repercutiría en su motivación para ir a laborar y algunos dolores de tipo muscular y/o lumbar.

2do nivel: Nivel de tipo intermedio, refiere a las relaciones interpersonales inadecuadas en su ámbito de trabajo, dificultad para concentrarse y aumenta el ausentismo. Asimismo, se pueden manifestar cuadros de ansiedad y sensación de persecución.

3er nivel: Regular- alto, se inician los trastornos del sueño y disminuye la capacidad laboral. Se destaca la presencia de enfermedades psicosomáticas (alergias, hipertensión, entre otras). En estos casos, se empieza la automedicación para aliviar los síntomas.

4to nivel: Alto. En esta etapa la persona ya presenta algún tipo de dependencia a algún fármaco, medicación o droga. Aparecen enfermedades más complejas y a este punto el empleado suele abandonar su puesto de trabajo.

Causas del Estrés Laboral

Para describir las causas del estrés laboral, tomaremos en cuenta lo descrito por Lazarus R.S., Folkman S. (1986) que plantean lo siguiente:

- a) **Factores Extraorganizacionales:** Elementos externos y ambientales que repercuten en los trabajadores y organizaciones tales como:

- Cambios repentinos en el estilo de vida y de trabajo
- Los efectos de la familia en el comportamiento de las personas
- Variables sociológicas como sexo, edad, clase social, entre otras.

b) **Factores Organizacionales:** Están relacionados con la institución, actúan como fuente potencial de estrés:

- Políticas de la organización, reglamento, tecnología, rotación de puestos
- Diseño y estructura, conflicto entre colaboradores, cultura organizacional restrictiva
- Poca comunicación entre superiores y colaboradores, escasa retroalimentación, escasa participación de toma de decisiones
- Condiciones de trabajo, iluminación precaria, ambiente desagradable

c) **Factores Grupales:** Influencia que tiene el grupo en el comportamiento del trabajador

- Falta de cohesión del grupo: Se da, por el deseo de pertenencia y/o por el rechazo de la persona
- Falta de apoyo social: ausencia de soporte del grupo

d) **Factores Individuales:**

Los diferentes rasgos de personalidad como: autoritarismo, extraversión, espontaneidad, necesidad de realización, pueden producir estrés.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2016) divide a las causas del estrés laboral en dos grupos:

Contenido del trabajo

Se debe considerar tanto la sobrecarga cuantitativa (la cantidad de trabajo a realizar) como cualitativa (la dificultad del trabajo) se han asociado con el estrés.

La carga de trabajo se debe valorar en relación con el ritmo de trabajo, es decir a la velocidad a la cual se debe terminar el trabajo y la naturaleza y el control de los requisitos de dicho ritmo. El contenido del trabajo (o diseño de las tareas) incluye varios aspectos, entre los más importantes se puede considerar falta de diversidad de tareas y la repetitividad del trabajo, falta de oportunidades de aprendizaje, elevadas exigencias de atención, exigencias conflictivas e insuficientes recursos.

Otro componente es la incertidumbre, la cual puede ser expresada de diferentes maneras, incluidas la falta de información sobre los resultados y sobre el futuro (inseguridad del trabajo). Por otra parte, los horarios de trabajo cuando son rotativos, largos, o nocturnos repercuten en las horas de sueño diarias reducidas y de mala calidad, y exigencias conflictivas de la vida laboral y familiar que contribuye a aumentar el nivel de estrés y de cansancio. En general, las malas condiciones de trabajo físicas y de medio ambiente puede afectar tanto a la experiencia de estrés de los trabajadores como a su salud psicológica y física.

Contexto del trabajo

Hace referencia a la organización del trabajo y las relaciones laborales; algunos aspectos de la función y la cultura organizativa también resultan de particular importancia. La evidencia disponible indica que, si la cultura de la organización se percibe como deficiente entonces es probable que se asocie con elevados índices de estrés. Por otro lado, se han identificado diversas fuentes de estrés como la ambigüedad y el conflicto de roles, así como la

sobrecarga y la insuficiencia de roles. Esta última, se manifiesta cuando no se aprovechan al máximo las capacidades individuales y se asocia con baja satisfacción del trabajo y compromiso de la organización.

Consecuencias del estrés laboral

Mansilla (2012) divide en dos grupos las consecuencias del estrés laboral, las cuales son:

Consecuencias para el trabajador

El trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta como temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente y/o falta de apetito, conductas impulsivas.

a) Consecuencias físicas

Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, entre otros.

b) Consecuencias psíquicas

Estas pueden inhibir la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los bloqueos mentales, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Consecuencias para la organización

Producen un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. Estos representan un alto tributo para la organización, provocando también la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida.

Dimensiones del estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (Citado en Chipoco, Flores, Torres, Varea, 2018), plantean 7 dimensiones del estrés laboral:

- Dimensión clima organizacional: hace referencia a las características que presenta el entorno de trabajado, las cuales están compuestas por factores propios del comportamiento del trabajador y la organización.
- Dimensión Estructura Organizacional: hace referencia a como está organizado el trabajo para que los trabajadores puedan realizar sus labores y alcanzar sus objetivos.

- **Dimensión de Territorio Organizacional:** se refiere a la relación entre las áreas de trabajo, considerando diversos factores como el conocimiento entre áreas, el control y evaluación de las actividades.
- **La Dimensión de Tecnología** busca conocer la relación entre las herramientas tecnológicas utilizadas y las capacidades de los trabajadores, incluyendo conocimientos y que las herramientas contribuyan al trabajo.
- **La dimensión de Influencia del Líder:** busca entender la relación entre el liderazgo que reciben los trabajadores y su relación con alcanzar los objetivos.
- **La dimensión Falta de Cohesión:** evalúa tanto la relación como el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa.
- **La dimensión Respaldo de Grupo:** evalúa el soporte que se brindan los integrantes de un grupo de trabajo en relación a alcanzar las metas propuestas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y el nivel estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima,2019

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar los niveles de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ Describir los niveles de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ Establecer la relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ Describir la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ Determinar la relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ Interpretar la relación de las compensaciones y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ Conocer la relación entre la doble presencia y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL:

H1: Existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de la una institución militar de Lima, 2019.

H0: No Existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- ✓ **H1:** Existe relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ **H0:** No existe relación entre las exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima,2019.
- ✓ **H1:** Existe relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima,2019.
- ✓ **H0:** No existe relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima,2019.
- ✓ **H1:** Existe relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.
- ✓ **H0:** No relación entre el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019.

- ✓ **H1:** Existe relación de las compensaciones y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima,2019.
- ✓ **H0:** No existe relación entre la doble presencia y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima,2019.

1.5 JUSTIFICACIÓN

1.5.1 Justificación teórica:

El siguiente proyecto de investigación es imprescindible debido a que, mediante su análisis, se determinó que los factores de riesgo psicosociales afectan de manera negativa a los trabajadores debido a las altas exigencias de su trabajo, que repercuten en el ámbito laboral y familiar, así como también a nivel psicológico y emocional. Debe señalarse, que durante el tiempo que estuvimos laborando y brindando apoyo en esta área, pudimos observar los constantes riesgos a los que se ve expuesto el personal y como estos se relacionan directamente con el estrés, el cual repercute en su salud física y mental. Sin duda, el estudio de esta correlación de variables es de suma importancia, ya que está enfocado en el valor de la persona humana, siendo el principal elemento de toda institución, más aún en una población militar como lo son los operadores especiales, personal relevante no solo para el país sino también dentro de su núcleo familiar.

1.5.2 Justificación práctica:

Esta investigación es de gran aporte para el área de Fuerzas Especiales porque permitirá identificar y capacitar al personal para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosociales; conjuntamente con las capacitaciones necesarias para disminuir

de manera progresiva el estrés laboral que se acumula durante la jornada laboral. Este personal labora en una institución militar, ubicada en Lima, sede principal de trabajo en la que se realizan las labores administrativas y donde se gestionan las demás unidades que se encuentran en Lima provincia como Chosica, Pucusana, Punta Lobos y por último las unidades provisionales que se ubican en las áreas de conflicto de los Valles de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM). Por la cantidad de trabajo que deben desempeñar para la gestión de las demás unidades de Lima y provincia, el personal de operaciones especiales posee una alta carga laboral, lo que da como resultado una acumulación de sus tareas, haciendo que no logren cumplir con un horario fijo de salida, que a su vez repercute en la cantidad y calidad de tiempo que tienen a disposición para estar en familia, además de que existen ocasiones en donde deben salir de comisión a las otras unidades permaneciendo largos periodos de tiempo lejos de casa. Por otro lado, el área de trabajo no presenta las condiciones adecuadas de infraestructura e inmobiliario necesario para ejercer sus labores, además de no contar con el apoyo imprescindible de las otras unidades del grupo aéreo, por lo que toda la responsabilidad recae sobre ellos. Por los motivos expuestos, esta investigación tiene como objetivo determinar la relación significativa que existe entre los factores de riesgo psicosociales y el nivel del estrés laboral y en base a este resultado, el coronel y comandante, responsables de esta unidad, podrán emplear estrategias para prevenir y capacitar a su personal sobre los riesgos a los que día a día están expuestos a causa del trabajo que desempeñan.

1.5.3 Justificación metodológica:

El empleo de los cuestionarios en el personal de operaciones especiales permitirá su uso en posteriores investigaciones, demostrando la validez y confiabilidad de los instrumentos con la finalidad de que se pueda conocer la realidad en otros contextos de ámbito administrativo militarizado, donde se requiere una mayor indagación por ser también una población vulnerable a diversos riesgos psicosociales y fuentes de estrés.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Operacionalización de Variables

2.1.1 Variable: Factores de Riesgo Psicosociales

Tabla 1

Operacionalización de la variable Factores de riesgo psicosociales

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	Moreno y Baez (2010) definen a los riesgos psicosociales de la siguiente manera: Los factores de riesgos psicosociales son: "Condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores." (p. 8)	Exigencia psicológica	Se presenta cuando se debe trabajar de manera rápida o irregular, puede caracterizarse por el hecho de que los colaboradores no pueden expresar opiniones, tomar decisiones difíciles de manera rápida.
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Se trata de situaciones en las que el trabajador no cuenta con margen de autonomía en la forma de realizar sus funciones diarias o cuando el trabajo no da posibilidades de aplicar sus habilidades y conocimientos. Además, no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares, sin posibilidad de decidir en qué momento se hace un descanso.
		Apoyo social y calidad de liderazgo	En este grupo muchas veces el trabajador tiene que trabajar aislado sin contar con el apoyo de superiores o compañeros. No cuenta con tareas definidas y tampoco con la información adecuada y a tiempo.
		Compensaciones	En estas situaciones hay falta de respeto hacia los trabajadores, pues se suele dar un trato injusto e incluso violento sin reconocer el trabajo realizado, provocando cierta inseguridad contractual pues se dan cambios de puesto o servicio contra su voluntad.
		Doble presencia	En estas situaciones el trabajo doméstico y familiar son exigencias cotidianas que deben asumirse simultáneamente a las del trabajo remunerado teniendo un descanso insuficiente.

2.1.2 Variable: Estrés Laboral

Tabla 2

Operacionalización de la variable Estrés Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES
ESTRÉS LABORAL	Matteson e Ivancevich (1987), por su parte, definen el estrés como “una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona” (p. 10).	Clima organizacional	Hace referencia a las características que presenta el entorno de trabajo, las cuales están compuestas por factores propios del comportamiento del trabajador y la organización.
		Estructura Organizacional	Hace referencia a como está organizado el trabajo para que los trabajadores puedan realizar sus labores y alcanzar sus objetivos.
		Territorio Organizacional	Se refiere a la relación entre las áreas de trabajo, considerando diversos factores como el conocimiento entre áreas, el control y evaluación de las actividades.
		Tecnología	Busca conocer la relación entre las herramientas tecnológicas utilizadas y las capacidades de los trabajadores, incluyendo conocimientos y que las herramientas contribuyan al trabajo.
		Influencia del Líder	Busca entender la relación entre el liderazgo que reciben los trabajadores y su relación con alcanzar los objetivos.
		Falta de Cohesión	Evalúa tanto la relación como el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa.
		Respaldo de Grupo	Evalúa el soporte que se brindan los integrantes de un grupo de trabajo en relación a alcanzar las metas propuestas.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio del presente trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, la cual se refiere a que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por otro lado, presenta un alcance descriptivo - correlacional según Hernández et al (2014) en donde busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, así como también conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables que estén vinculadas; en este caso sería la relación de las variables factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar.

Asimismo, es de corte transversal, pues los datos se recolectaron en un solo momento y en un único tiempo. (Hernández, et al, 2014). Por último, es de diseño no experimental, pues no se manipularán ninguna de las variables para obtener el resultado.

2.2.1 MATERIAL DE ESTUDIO

2.2.1.1 Unidad de estudio

Personal militar administrativo del área de Fuerza Especiales de una institución militar que labora en Lima, en el 2019.

2.2.1.2 Población

La población del presente estudio será el personal de Operaciones Especiales de una institución militar, 213 oficiales de Operaciones Especiales (28 Oficiales y 185 Técnicos /Suboficiales). Se tomará en cuenta solo al personal que se encuentran en Lima (70) que cumplieron los criterios de selección. A continuación, se precisará de la siguiente manera:

<i>Fuerzas Especiales (GRUFE)</i>	<i>Personal Militar</i>	<i>Total</i>
<i>Lima</i>	<i>Oficiales, Suboficiales y Técnicos</i>	<i>70</i>
<i>Provincia</i>	<i>Oficiales, Suboficiales y Técnicos</i>	<i>143</i>
<i>Total</i>		<i>213</i>

Fuente: Área de Fuerzas Especiales (GRUFE)

Criterios de inclusión:

- ✓ Personal administrativo militarizado de las fuerzas especiales (GRUFE) de la institución militar que se encuentren en Lima.
- ✓ Personal que tenga más de 3 meses laborando en la unidad de Lima
- ✓ Personal que acepte ser parte del estudio de manera voluntaria, aceptando con firma o rúbrica un consentimiento informado
- ✓ Personal mayor de 18 años en adelante

Criterios de exclusión:

- ✓ Personal administrativo militarizado de las fuerzas especiales (GRUFE) de la institución militar que se encuentren de comisión fuera de Lima
- ✓ Personal que haya dejado el servicio por un largo periodo de tiempo
- ✓ Personal que no acepte ser parte del estudio de manera voluntaria
- ✓ Personal que se encuentre de vacaciones o licencia.

2.2.1.3 Muestra:

Según Hernández et al (2014) refieren que la muestra es una parte significativa de la población de interés, donde a partir de ella se recogerá datos, la cual tiene que determinarse y fijar con exactitud, siendo este un grupo representativo de la población.

Se designó una muestra de la población total de la unidad de operaciones especiales para desarrollar la investigación conformada por 59 personal del grupo de fuerzas especiales (GRUFE). La muestra fue probabilística, debido a que todos los elementos de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos y es de tipo aleatoria simple ya que los oficiales DOE fueron seleccionados al azar sin tener que ser sorteados. Se utilizó la fórmula de Fisher y Navarro (1997) para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Datos:

Z (1.96): Valor de la distribución normal

P (0.5): Proporción de éxito

Q (0.5): Proporción de fracaso Q = (1 – P)

e (0.05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{70 \times 1.96^2 \times 0.5(0.5)}{(70 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5(0.5)}$$

$$n = \frac{67.228}{1.1329} = 59.3$$

Luego de aplicar la fórmula mediante la aplicación señalada, se determinó un número muestral de 59.

Tabla 3

Características Sociodemográficas de la muestra

<i>Características S.</i>	<i>Comparativo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Género</i>	<i>Masculino</i>	59	100%
<i>Edad</i>	<i>Jóvenes (18-29^a)</i>	17	29%
	<i>Adultos (30-59^a)</i>	42	71%
<i>Categoría</i>	<i>Oficial</i>	5	9%
	<i>Suboficial</i>	9	15%
	<i>Técnicos</i>	45	76%

Estado Civil	<i>Casado</i>	32	54%
	<i>Conviviente</i>	20	34%
	<i>Soltero</i>	7	12%
Grado de Instrucción	<i>Instrucción militar</i>	59	100%
Función que desempeña en el área	<i>Administrativo y operativo de Fuerzas Especiales (DOE)</i>	59	100%

Fuente: Área de Fuerzas Especiales (GRUFE)

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.3.1 Para recolectar datos:

Para la recolección de datos con el propósito de cumplir los objetivos en la presente investigación, se utilizó la técnica: Encuesta, que se define al conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población.

El estudio se realizó con una muestra de 59 militares administrativos de fuerzas especiales de una población de 70 con área de trabajo en Lima de una institución militar.

Asimismo, para obtener la información necesaria de la investigación se ha utilizado como instrumento dos cuestionarios. Para la variable independiente (Factores de riesgos psicosociales) que consta de 20 preguntas y otro para la variable dependiente (Estrés laboral) que consta de 25 preguntas.

Instrumento

Los instrumentos de investigación que se utilizaron fueron:

Díaz Pino, S.; Villar Encarnación, A.

- Cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales SUSESO ISTAS – 21
- Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

2.3.1.1 Ficha Técnica de la Variable de Factores de Riesgo Psicosociales

Nombre original: Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (2003)

Nombre de la versión chilena: SUSESO- ISTAS 21 (2018)

Autor: Candía y Pérez

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Tiempo: 10 a 15 minutos

Reseña histórica

El CoPsoQ – istas 21 fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el profesor Tage S. Kristensen, posterior a ello, se realizó una adaptación en España (Barcelona) en el año 2003, elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), tomando el nombre de CopsoQ- istas 21. Por último, en los años 2007 y 2009, en Chile, la Superintendencia de Seguridad Social junto con la Escuela de Salud Pública, el Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo validaron el cuestionario junto a Candía y Pérez tomando el nombre de Suseso- Istars 21, siendo el 2018 el año donde se validó la versión larga y corta de la prueba.

Este es un cuestionario validado, diseñado para evaluar la presencia de algún factor de riesgo psicosocial en el centro laboral. Asimismo, es un instrumento de

evaluación orientada a la prevención, identificación y localización de los riesgos psicosociales.

Cálculo e interpretación

Está conformado por 20 ítems de los cuales se divide en cinco dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad, compensaciones y doble presencia.

En la versión breve, el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4 (escala tipo Likert), de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

Por otro lado, la categorías de puntajes va por terciles, esto quiere decir que de acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en para cada una de las dimensiones, lo que permite clasificar los resultados en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial .

Ítems por cada dimensión

<i>Dimensión de riesgo psicosocial</i>	<i>Ítems</i>
Exigencias Psicológicas	1,2,3,4,5
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	6,7,8,9,10
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	11,12,13,14,15
Compensaciones	16,17,18
Doble presencia	19,20

Nota: El instrumento SUSES0 ISTAS 21 consta de cinco dimensiones, la primera (EP) compuesta por 5 ítems (1 al 5), se segunda dimensión (TA-DH) conformada por 5 ítems (6 al 10), la tercera dimensión

(ASE- CL) compuesta por 5 ítems (11 al 15). La cuarta dimensión (C) compuesta por 3 ítems (16 al 18) y por último la dimensión (DP) compuesta por 2 ítems (19-20).

Clasificación de Puntuación por dimensiones

<i>Dimensión Psicosocial</i>	<i>Puntuación</i>	<i>Puntuación</i>	<i>Puntuación</i>
	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
Exigencias Psicológicas	0-8	9-11	12 -20
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en Empresa	0-3	4-6	9-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble Presencia	0-1	2-3	4-8

Nota: Los puntajes que se observan corresponden a los baremos del instrumento Susesos- Ista 21 que mide los riesgos psicosociales en cinco dimensiones. Los baremos indican tres niveles: bajo, medio y alto.

Propiedades psicométricas originales de Suceso- Ista 21

El instrumento Suseso- Ista 21 adaptado en la versión chilena por Candía y Pérez (2018) fue aplicado a 1555 personas en dicho país, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0,92. Por otro lado, se obtuvo un coeficiente de curtosis multivariado de Mardia = 104,50 con lo cual indicó que la muestra presentaba una distribución no-normal mientras que su análisis factorial confirmatorio obtuvo un GFI =0,967, AGFI = 0,957, NFI = 0,30.

Validez y confiabilidad del instrumento Suceso- Ista 21 en Perú:

La investigación fue realizada por Tacca y Tacca en el 2019 denominada “Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios” donde la muestra estuvo conformada por 117 docentes universitarios de la ciudad de Lima. Con el objetivo de demostrar la validez de constructo, se realizó un análisis factorial exploratorio del instrumento Suseso-Istas 21, donde se demostró que las cargas factoriales de cada ítem fueron superiores a .50.

Por último, se realizó la prueba de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach que indicó un nivel de confiabilidad al 0.95, siendo este un valor alto. Otro estudio realizado por Balarezo (2019) denominada “Factores de riesgo en el trabajo y satisfacción laboral en operarios” donde la muestra estuvo conformada por 424 colaboradores fue sometida a una validez de contenido, admitida por juicio de expertos a través del Coeficiente V de Aiken, obteniendo un valor de 1 por cada ítem, siendo aceptada en su totalidad. Por otro parte, la confiabilidad estuvo conformada por una muestra de 126 colaboradores de una empresa del rubro logístico, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.94, obteniendo como resultado que es un instrumento significativo, superior a 0.5, lo que determina que es altamente confiable y mide lo que desea medir.

Confiabilidad del instrumento en la muestra piloto

Se pudo observar que todos los ítems respondieron de manera satisfactoria al Alfa de Cronbach consiguiendo un puntaje mayor a 0.93, lo cual evidencia una alta fiabilidad en la prueba. (Véase Anexo 1)

Coefficiente de Alfa de Cronbach Istas 21

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.933	20

Fuente: Elaboración propia del cuestionario del

ISTAS 21

2.3.1.2 Ficha Técnica de la Variable de Estrés Laboral OIT - OMS:

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989)

Procedencia: El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

Forma de aplicación. Individual o colectiva

Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

Aplicación: Población laboral a partir de los 18 años

Reseña histórica:

La escala fue realizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en conjunto con la Organización Mundial del Trabajo (OIT) con el apoyo de Ivancevich y Matteson (1989). Su objetivo es identificar los estresores laborales que se evidencian en una organización y/o empresa.

Cálculo e interpretación

El instrumento consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales agrupados en las dimensiones de: clima organizacional, tecnología, influencia del líder,

falta de cohesión y respaldo del grupo. Esta escala cuenta con 7 opciones de respuesta tipo escala Likert, que van desde la condición nunca es fuente de estrés hasta si la condición es siempre fuente de estrés con puntuaciones que van del 1 (nunca) y 7 (siempre).

La puntuación se obtiene a través del puntaje directo de cada ítem, sumatoria que determina 4 niveles de exposición al estrés: nivel bajo de estrés, nivel intermedio, nivel de estrés y nivel alto de estrés.

Clasificación por puntuación de Nivel de Estrés

NIVEL DE ESTRES	PUNTUACIÓN
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Estrés intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3-153,2
Alto nivel de estrés	>153,2

Nota: Los puntajes corresponden a los baremos del

Instrumento Escala de estrés laboral OIT-OMS que mide

los niveles el estrés en bajo, intermedio, estrés y alto.

Propiedades psicométricas de la Escala Estrés laboral OIT- OMS

Este instrumento, realizado por la OIT- OMS (1989), obtuvo un análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y obtuvo un valor de 0.96.

Validez y confiabilidad de la Escala Estrés laboral OIT-OMS en Perú

La investigación ha sido realizada por Suárez (2013) denominada “Adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT- OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”. La validez fue determinada a través del análisis factorial, que se estructuraron

en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total, los cuales estuvieron constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Por otro lado, su fiabilidad fue sometida a prueba a través del Alfa de Cronbach dando como resultado un 0,966, lo cual es considerado como un nivel de confiabilidad muy alto.

De igual forma, Quispe (2016) realizó una evaluación del instrumento con un personal de 100 trabajadores de una empresa privada. Los resultados alcanzados respecto a la validez del instrumento, por el análisis de cada ítem, fue una correlación superior a 0.378, lo cual indica una correlación adecuada entre los ítems del instrumento. Respecto al análisis de confiabilidad alcanzado con el alfa de Cronbach fue de 0.944.

Confiabilidad del instrumento en la muestra piloto

Los ítems respondieron de manera satisfactoria al Alfa de Cronbach consiguiendo un puntaje mayor a 0.9, lo cual evidencia una alta fiabilidad en la prueba. (Véase Anexo 2)

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de ítems
.919	25

Fuente: Elaboración propia del cuestionario de Estrés Laboral OIT- OMS

2.4 PROCEDIMIENTO:

2.4.1 Para la recolección de datos:

En el presente trabajo de investigación titulado “Factores de riesgo psicosociales y nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar en el año 2019” se recolectaron los datos a través de los cuestionarios Factores de Riesgos Psicosociales (SUSESO ISTAS 21) y Estrés Laboral (OIT-OMS) aplicados al personal de operaciones especiales de una institución militar previamente coordinado con el área del GRUFE, pidiendo el consentimiento por parte del coronel del área de Fuerzas Especiales que nos brindó las facilidades de ir a su área de trabajo para aplicar nuestros cuestionarios. Asimismo, se realizaron las coordinaciones para la fecha y la hora de aplicación que se dieron en un solo momento y en solo lugar. Una vez aplicado los cuestionarios, se procedió a verificar que las pruebas hayan sido completadas en su totalidad. Posteriormente, se elaboró la base de datos en el programa estadístico SPSS versión 23, con el que se obtuvo la fiabilidad y la validez de los instrumentos, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach significativo.

En lo que respecta al análisis estadístico, se analizaron los datos procesados, considerando la descripción de los resultados y los estadísticos de comparación. Se procedió a evaluar el supuesto de normalidad mediante la aplicación de la prueba estadística Kolmogorov- Smirnov. Finalmente, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) el cual ayudó para deducir si existe correlación significativa entre las variables de factores de riesgos psicosociales y los niveles del estrés laboral.

2.4.2 Para el tratamiento y análisis de datos

En este estudio se realizó un análisis de normalidad de la muestra para conocer el tipo de prueba estadística que debe ser utilizada para los objetivos planteados. Para ellos fue

utilizado la prueba estadística Kolmogorov- Smirnov, la cual dio como resultado una distribución anormal ($\alpha=0,05$), por lo tanto, se hará uso de una prueba no paramétrica para la correlación de variables. La prueba seleccionada fue el coeficiente de Spearman (Rho).

2.5 ASPECTOS ÉTICOS:

El presente estudio fue elaborado con todas las consideraciones éticas que corresponden, se consideró el alto grado de responsabilidad y compromiso en todo el proceso del desarrollo de la presente investigación. Se evitó el plagio y/o falsedad, por lo que se ha respetado la propiedad intelectual de los autores, citándolos como se debe.

Antes de comenzar la investigación con los participantes de la muestra, se le informó a cada uno de ellos sobre los objetivos y propósitos de dicha investigación. En todo momento se protegió la identidad y confidencialidad de la misma, razón que en el estudio presente no se mencionan los datos personales considerando el consentimiento informado de cada uno de ellos. Así mismo, se respetó el derecho de la libre opinión y expresión, como también la participación voluntaria y no coaccionada de los participantes, es por ello, que se les informó el derecho a negarse a la participación en caso de no estar convencidos de hacerlo.

Por último, se solicitó la autorización del coronel del personal de operaciones especiales de una institución militar, para llevar a cabo la investigación, obteniendo el consentimiento y apoyo para la recolección de información y datos de la población estudiada.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1 DISTRIBUCIÓN DE LA NORMALIDAD

Tabla 4

Prueba de Kolmogorov - Smirnov

		ESTRÉS LABORAL	Factores de R. P. (Istas 21)
N		59	59
Parámetros normales ^{a,b}	Media	67,9600	26,0400
	Desv. Desviación	24,93662	9,14054
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,076	,122
	Positivo	,076	,084
	Negativo	-,056	-,122
Estadístico de prueba		,076	,122
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,001

a. La distribución de prueba es anormal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

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

Para comprobar la distribución de la muestra se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la variable Estrés Laboral presenta una sig. Asintótica de ,000; asimismo, la variable Factores de Riesgo Psicosocial mantiene una sig. Asintótica de ,0001; indicando que las variables presentan una distribución anormal (-,05), por lo tanto, se hará uso de una prueba no paramétrica para la correlación de variables, la prueba seleccionada es el coeficiente de Spearman (Rho).

3.2 DESCRIPTIVOS SEGÚN NIVELES DEL ESTRÉS LABORAL

Tabla 5

Cantidad y porcentajes de los niveles de estrés laboral

Estrés Laboral	n	%
Bajo nivel de estrés	20	34
Estrés intermedio	29	49
Estrés	10	17
Total	59	100

Fuente propia

Figura 1

Cantidad y porcentajes de los niveles de Estrés Laboral



Fuente propia

Los resultados obtenidos en la tabla 5 y Figura 1 se observa que el 49% (29) tienen un nivel de estrés laboral medio, seguido de un 34% (20) un nivel bajo y por último se encuentran en el nivel de estrés con un 17% (10) el personal operaciones especiales de una institución militar en el año 2019.

DESCRIPTIVOS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

Tabla 6

Cantidad y porcentajes de los elementos sociodemográficas

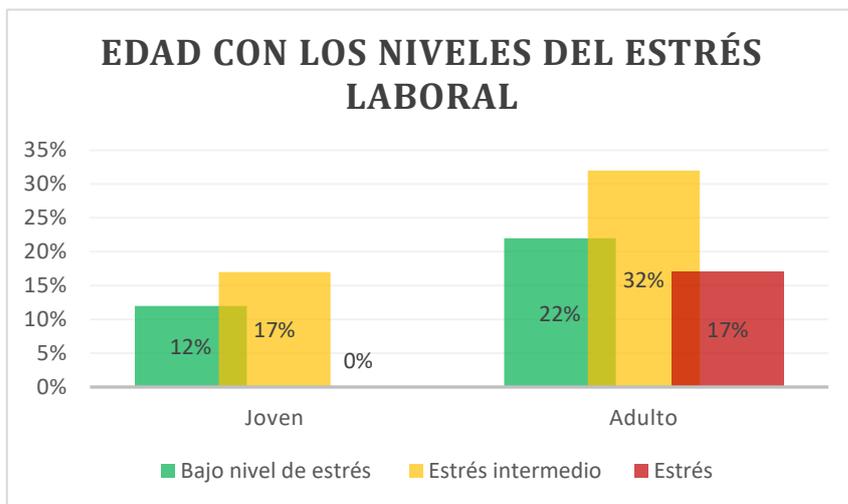
	Comparativo	Frecuencia	Porcentaje
Edad	Joven (18-29 años)	17	29%
	Adulto (30-59 años)	42	71%
Total		59	100%
Categoría	Oficial	5	9%
	Suboficial	9	15%
	Técnico	45	76%
Total		59	100%
Estado civil	Casado	32	54%
	Conviviente	20	34%
	Soltero	7	12%
Total		59	100%

Fuente: Área de Fuerzas Especiales (GRUFE)

En los resultados obtenidos de la tabla 6 se observan los elementos sociodemográficos de acuerdo a edad comprendidos en el comparativo Adulto (30-59 años) con un 71% (42) y Joven (18- 29 años) con un 29% (17). Por otro lado, la categoría, que hace referencia al rango militar, presenta que los técnicos son mayoría con un 76 % (45), los suboficiales 15 % (9) y los oficiales son el 9% (5). Por último, en cuanto al estado civil se aprecia que el 54% (32) son casados, convivientes el 34% (20) y los solteros representan el 12 % (7).

Figura 2

Porcentajes de la edad con los niveles del estrés laboral

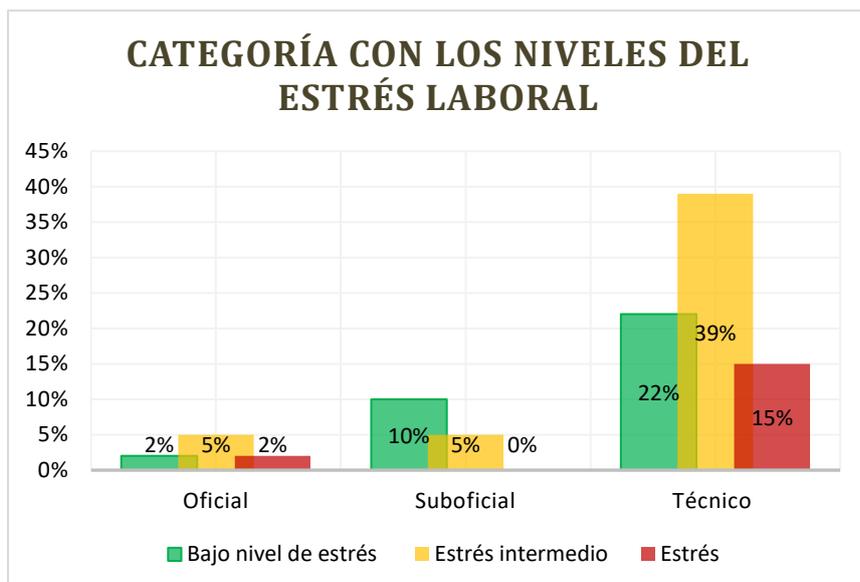


Fuente propia

En los resultados obtenidos en la figura 2 se observa que la muestra adulta obtuvo en un 32% un nivel estrés intermedio, seguido del 22% con un bajo nivel de estrés y el 17% estrés; mientras que la muestra joven el 17% presentó un nivel de estrés intermedio, seguido del 12% con un bajo nivel de estrés.

Figura 3

Porcentajes de la categoría con los niveles del estrés laboral



Fuente propia

En los resultados obtenidos en la Figura 3 se aprecia que la categoría técnico presenta en un 39% un nivel de estrés intermedio, seguido del 22% con un bajo nivel de estrés y el 15% presente estrés. Por otro lado, en los suboficiales se aprecia que el 10% presenta un bajo nivel de estrés y solo el 5% un nivel de estrés intermedio. Por último, los oficiales presentan en un 5% un nivel de estrés intermedio y un 2% en los niveles bajo estrés y estrés respectivamente.

Figura 4

Porcentajes del estado civil con los niveles del estrés laboral



Fuente propia

En los resultados obtenidos en la Figura 4 se observa que de acuerdo al estado civil los casados presentan en un 33% un nivel de estrés intermedio, en un 12% un bajo nivel de estrés y solo el 9% estrés. Asimismo, los convivientes obtuvieron un puntaje del 15% en el nivel de estrés intermedio, seguido del 10% en estrés y un 8% en bajo nivel de estrés. Para terminar, los casados representaron en un 7% un bajo nivel de estrés, el 4% un nivel de estrés intermedio y solo el 2% estrés.

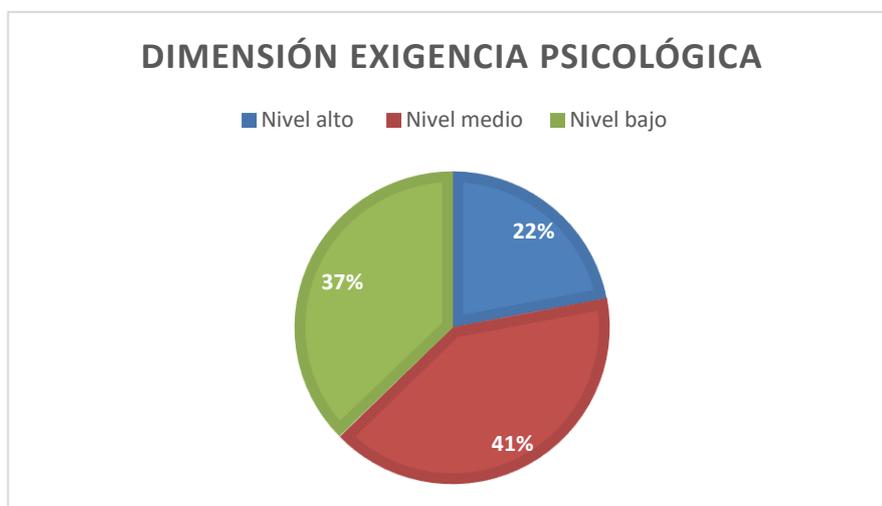
3.3 DESCRIPTIVOS SEGÚN LOS NIVELES DE LAS DIMENSIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

Tabla 7

Cantidad y porcentajes de la Dimensión Exigencias Psicológicas

Exigencias psicológicas	n	%
Nivel bajo	22	37
Nivel medio	24	41
Nivel alto	13	22
Total	59	100

Figura 5



Cantidad y porcentajes de la Dimensión Exigencias Psicológicas

Fuente propia

Los resultados obtenidos en la tabla 7 y Figura 5 se observa que el 41% (24) tiene un nivel medio en la dimensión exigencias psicológicas, seguido de un 37% (22) con un nivel bajo y por último el 22% (13) con un nivel alto del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima en el año 2019.

Tabla 8

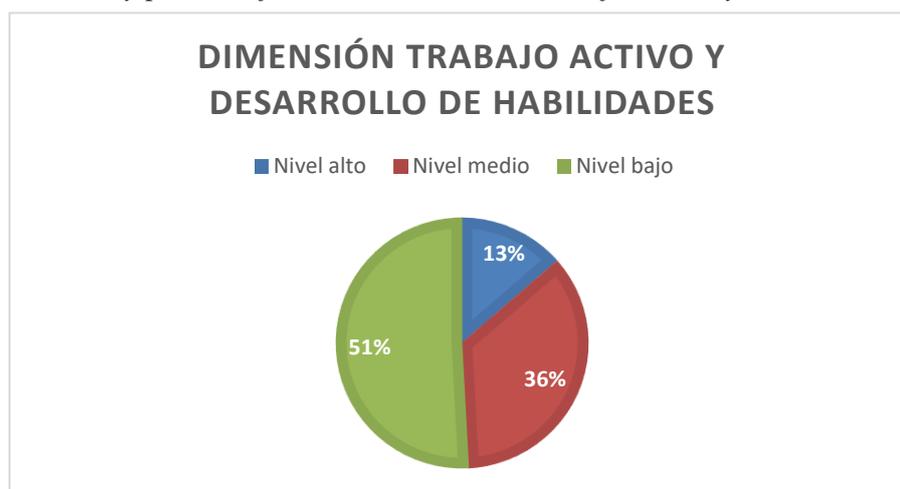
Cantidad y porcentajes de la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades

Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	n	%
Nivel bajo	30	51
Nivel medio	21	36
Nivel alto	8	13
Total	59	100

Fuente propia

Figura 6

Cantidad y porcentajes de la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades



Fuente propia

Los resultados obtenidos en la tabla 8 y Figura 6 se observa que el 51% (30) tiene

Un nivel de bajo en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, seguido de un 36% (21) con un nivel medio y por último el 13% (8) con un nivel alto del personal de operaciones especiales de una institución militar en el año 2019.

Tabla 9

Cantidad y porcentajes de la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

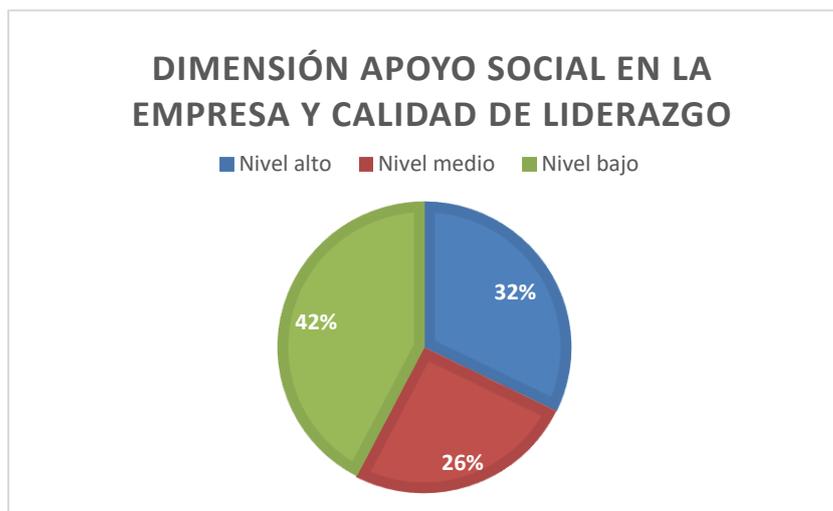
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	n	%
Nivel bajo	25	42
Nivel medio	15	26
Nivel alto	19	32
Total	59	100

Fuente propia

Figura 7

Cantidad y porcentajes de la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Fuente propia



Los resultados obtenidos en la tabla 9 y Figura 7 se observa que el 42% (25) tiene un nivel de bajo en la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, seguido

de un 26% (15) con un nivel medio y por último el 32% (19) con un nivel alto del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima en el año 2019.

Tabla 10

Cantidad y porcentajes de la Dimensión Compensaciones

Compensaciones	n	%
Nivel bajo	19	32
Nivel medio	34	58
Nivel alto	6	10
Total	59	100

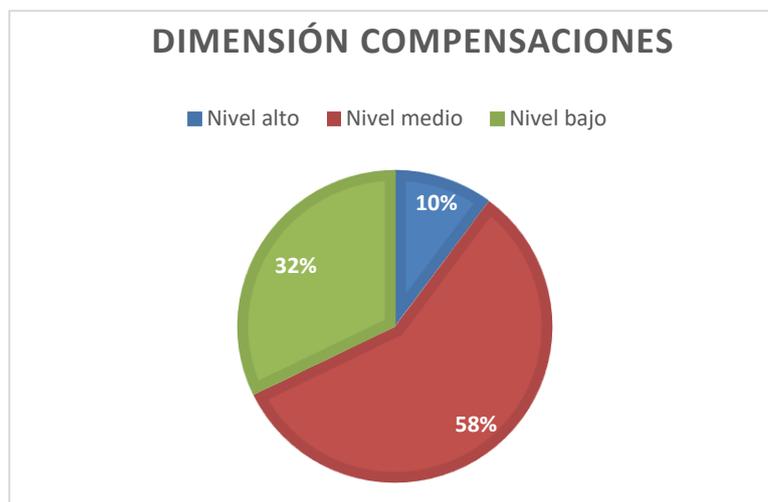
Fuente propia

Figura 8

Cantidad y porcentajes de la Dimensión Compensaciones

Fuente propia

Los resultados obtenidos en la tabla 10 y Figura 8 se observa que el 58% (34) tiene un



nivel medio en la dimensión compensaciones, seguido de un 32% (19) con un nivel bajo

y por último el 10% (6) con un nivel alto del personal de operaciones especiales de una institución militar Lima en el año 2019.

Tabla 11

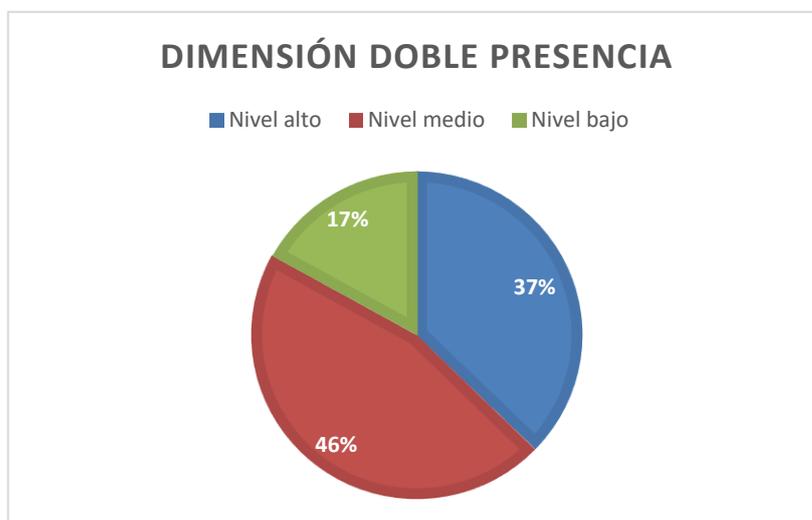
Cantidad y porcentajes de la Dimensión Doble Presencia

Doble Presencia	n	%
Nivel bajo	10	17
Nivel medio	27	46
Nivel alto	22	37
Total	59	100

Fuente propia

Figura 9

Cantidad y porcentajes de la Dimensión Doble Presencia



Fuente propia

Los resultados obtenidos en la tabla 11 y Figura 9 se observa que el 46% (27) tiene un nivel medio en la dimensión doble presencia, seguido de un 37% (22) con un nivel alto

y por último el 17% (10) con un nivel bajo del personal de operaciones especiales de una institución militar Lima en el año 2019.

3.4 RESULTADOS DE LA RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LOS NIVLES DEL ESTRÉS LABORAL

Tabla 12

Dimensiones de los Factores de Riesgos Psicosociales y los Niveles del Estrés Laboral

	Nivel de Estrés	
	Laboral	
	Rho	p
Exigencias Psicológicas	,225*	0.001
Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	.128	0.136
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	.105	.101
Compensaciones	,272*	0.004
Doble Presencia	,513**	0.001

Fuente propia

En la tabla 12 se observa lo siguiente:

- ✓ La dimensión Exigencias psicológicas y el nivel de Estrés Laboral obtuvo una correlación ($r=0.225$), donde se observa que existe una relación directa positiva y mínima entre las variables y la significancia ($p= 0.001 \leq 0.05$), lo que permite afirmar

que la relación es significativa en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

- ✓ Por otro lado, la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades y el nivel de Estrés laboral obtuvo una correlación ($r= .128$), lo cual indica que la relación entre las variables es escasa/nula y la significancia ($p= 0.136 > 0.05$), donde podemos afirmar que la relación es no significativa en consecuencia aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.
- ✓ Por otra parte, la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y el nivel Estrés Laboral presenta una correlación ($r= .105$), lo cual indica que la relación entre las variables es escasa/nula y la significancia ($p= 0.101 > 0.05$), lo que permite asegurar que la relación es no significativa, en consecuencia, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.
- ✓ Asimismo, la dimensión Compensaciones y el nivel de Estrés laboral mantiene una correlación ($r= .272$), lo que indica que existe una relación directa positiva y mínima entre las variables y la significancia ($p= 0.004 < 0.05$), lo que permite aseverar que la relación es significativa en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.
- ✓ Finalmente, la dimensión Doble presencia y el nivel de Estrés Laboral presenta una correlación ($r=.513$), presentando que existe una relación directa positiva y moderada entre las variables y la significancia ($p= 0.001 < 0.05$), lo que permite confirmar que la relación es significativa en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

Los factores de riesgos psicosociales descritos por la Organización Internacional del Trabajo - OIT (1984) explica que son un conjunto de interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de la propia organización, por un lado, y por otra parte son las capacidades del trabajador, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo, la cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento del colaborador. Asimismo, los elementos negativos que pueden causar dichos riesgos guardan una estrecha relación con el estrés. Estos son temas que han generado controversia en los últimos años, ya que estos generan una quiebre en el interior de una organización, por lo que es necesario tomar medidas necesarias para generar un plan de acción e intervenir de la manera más óptima, con el fin de que los empleados se sientan a gusto con el trabajo que desempeñan, el cual este apto de acuerdo a sus capacidades y que les proporcione satisfacción.

A partir de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis general presente en la cual se establece que existe correlación entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales y el nivel de estrés laboral del personal de Operaciones Especiales de una institución militar de Lima, 2019. A continuación, se discutirán los resultados encontrados:

Teniendo en cuenta lo anterior, como respuesta al objetivo general planteado en la presente investigación, se evidencia que los factores de riesgo psicosocial están relacionados de manera positiva y directa a los niveles del estrés laboral. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Tacca y Tacca (2019) en una investigación realizada al personal docente de

universidades públicas y privadas en donde se encontró una correlación positiva y moderada entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés percibido. Asimismo, Rupay (2018) en su investigación sobre la relación de los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú explica que la correlación de Spearman oscila entre 0.46 y un máximo de 0.59, donde se halló que la severidad de estrés laboral guarda una relación significativa moderada con todas las dimensiones de los riesgos psicosociales. Además, Graneros (2018) en su investigación titulada riesgos psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería, presenta que existe una correlación significativa moderada de 0.499. También la investigación de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) sobre factores de riesgo psicosociales y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile establece que existe una relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés percibido. Por lo anterior expuesto se puede afirmar que la severidad de estrés laboral es interdependiente con las dimensiones de riesgos psicosociales laborales y ello es acorde con lo que en este estudio se halla. Dichos resultados se sustentan bajo lo expuesto por Moreno y Báez (2010) quien menciona que los riesgos psicosociales acrecientan la probabilidad de afectar negativamente la salud del trabajador, los cuales son desencadenantes de tensión y estrés laboral. Por el contrario, estos resultados son opuestos a lo encontrado por Gonzales (2017) en su investigación factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales de alto Talara donde presenta que no existe una correlación entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial, esta diferencia posiblemente sea por el tipo de población estudiada y por las condiciones laborales en las que se presentan.

Referente al primer objetivo específico donde se determina el nivel del Estrés Laboral se observa que el 49% del personal de operaciones especiales presenta un nivel intermedio de estrés, seguido de un nivel bajo en un 34% y por último solo el 17% presenta un nivel alto. Estos datos coinciden con lo hallado por Tacca y Tacca (2019) quien comparó los niveles de estrés en docente de universidades públicas y privadas, presentando que los de universidades privadas contratados presentan una mayor sintomatología y de consecuencia, elevan sus niveles de estrés. Por otro lado, Rupay (2018) encontró en su investigación que la mayoría de los tripulantes de cabina, que representan el 69.9% de la muestra, presentó un nivel intermedio de estrés laboral, seguido del 18.2% que evidenciaron un nivel alto y por último el 12.1% presentó un nivel bajo de estrés laboral. Asimismo, Valdeiglesias (2019) en su investigación titulada factores de riesgo psicosocial al estrés laboral en trabajadores de una fábrica de alimentos encontró que el 19.52% de los colaboradores presentan un nivel intermedio de estrés laboral. Por último, Crissien y Silvera (2014) en su proyecto de investigación sobre factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en docentes de una universidad, observó que los profesores a tiempo completo presentan un 15.4% de niveles muy altos de estrés, el 21.5% presenta niveles altos, el 12.8% niveles intermedios de estrés, el 22% mantiene un nivel alto y el 26.8% niveles muy bajos de estrés laboral. Estos resultados son opuestos a lo expuesto por Gonzales (2017) en donde encontró que, de los 200 trabajadores encuestados, según el nivel de estrés laboral, un 37% se ubicó con un nivel bajo de estrés, mientras que un 30% un nivel alto de estrés; diferencia que se destaca por el tipo de población estudiada.

Respecto al segundo objetivo específico donde se describen los niveles de las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosociales de acuerdo a su nivel bajo, medio y alto se evidenció lo siguiente:

En el resultado descriptivo de la dimensión “Exigencias psicológicas” se observa que el personal de operaciones especiales en un 41% presenta un nivel medio, seguido de un nivel bajo en un 37% y el 22% en alto. Estos resultados tienen relación con lo que sostiene Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) en donde los trabajadores presentan en un 32.3% un nivel alto de riesgo psicosocial. En cuanto, a la dimensión “Trabajo activo y Desarrollo de habilidades”, los oficiales DOE presentan en un 51% un nivel bajo, seguido de un 36% en nivel medio y por último el 13% con un nivel alto. Estos datos no concuerdan con el estudio de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) en donde un 31.5% de los trabajadores presenta un nivel de riesgo alto en esta dimensión. Asimismo, la dimensión “Apoyo social y Calidad de liderazgo” muestra que el 42% de los oficiales DOE presenta un nivel bajo, seguido del 32% alto y solo el 26% un nivel medio. Estos datos concuerdan con lo evidenciado en la investigación de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) con donde el 34.2% de los trabajadores presenta un nivel bajo. Siguiendo con el análisis descriptivo, la dimensión “Compensaciones” evidencia que el 58% presenta un nivel medio, seguido del 32% en nivel bajo y solo el 10% en nivel alto; estos porcentajes guardan relación con la investigación de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) posicionando a sus trabajadores en un 34.2% de nivel medio de riesgo psicosocial. Finalmente, la dimensión “Doble Presencia” presente en los oficiales con un nivel medio 46%, un nivel alto de 37% y por último el nivel bajo 17%; datos que coinciden con la investigación de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) siendo 44% el porcentaje más alto en el nivel medio de los trabajadores de la empresa eléctrica.

Con lo que respecta al tercer objetivo específico sobre la relación entre la dimensión “Exigencia Psicológica” y el nivel de estrés laboral de los oficiales DOE, se obtuvo una correlación positiva mínima entre las variables ($r=0.225$; $p= 0.001<0.05$), lo que permite afirmar que la relación es significativa, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Estos resultados tienen relación con lo que sostiene Tacca y Tacca (2019) donde se estableció una correlación positiva y mínima entre la dimensión “Exigencias psicológicas” y estrés percibido. Asimismo, la investigación de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) presenta una asociación positiva y significativa con el estrés percibido obteniendo un resultado de ($\rho =,356$ $p < 0.01$). Por último, Rupay (2018) halló en el personal tripulantes de cabina una correlación significativa mínima ($r=0.461$). Esta dimensión hace referencia tanto a las exigencias psicológicas cuantitativas y cualitativas, como la cantidad de trabajo impuesto con el poco tiempo disponible para efectuarlo, el desgaste cognitivo de memoria, atención y toma de decisiones, así como también el agotamiento emocional y la dificultad para expresar las propias emociones.

De acuerdo, al cuarto objetivo específico sobre la relación de la dimensión “Trabajo activo y desarrollo de habilidades” con el nivel de estrés laboral del personal Doe se obtuvo una correlación ($r= 128$), indicando que existe una relación directa positiva y escasa entre las variables y la significancia ($p= 0.136>0.05$), donde podemos afirmar que la relación no es significativa en consecuencia aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna. Este resultado guarda relación con lo hallado por Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) donde su obtuvo una correlación escasa ($\rho =,173$ $p < 0.01$). Por el contrario, estos resultados

no concuerdan con lo obtenido por Rupay (2018) en donde esta dimensión en relación al estrés laboral es la más significativa con un valor estadístico de $\rho = 0,592$). Estas diferencias tendrían estarían estrechamente vinculadas al tipo de población estudiada ya que los tripulantes de cabina a diferencia de los oficiales militares administrativos de fuerzas especiales no tienen oportunidad de pausar o interrumpir sus funciones, debido a que necesariamente deben permanecer en su posición de trabajo para pilotar el avión, asimismo, no cuentan con autonomía para decidir sobre su ritmo de trabajo, cantidad y cambios de horario.

En lo que respecta al quinto objetivo específico sobre la relación “Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo” y el nivel Estrés Laboral de los oficiales DOE, se observó una correlación ($r = 105$), indicando que existe una relación directa positiva y escasa entre las variables y la significancia ($p = 0.101 > 0.05$), lo que permite asegurar que la relación no es significativa en consecuencia aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna. Estos resultados no coinciden con la investigación de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) en donde se aprecia una correlación directa, mínima y significativa ($\rho = ,360 p < 0.01$) entre sus variables. Estas diferencias podrían tratarse por el tipo de población y trabajo realizado, puesto que, los trabajadores operarios laboran de forma individual y no cuentan con el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo y sus superiores.

Referente al sexto objetivo específico que establece la relación entre la dimensión “Compensaciones” y nivel estrés laboral de los oficiales de fuerzas especiales, se obtuvo como resultado una correlación ($r = 272$), lo que indica que existe una relación directa positiva y

mínima entre las variables y la significancia ($p= 0.004 < 0.05$), lo que permite aseverar que la relación es significativa en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Estos resultados respaldan lo que sostiene Tacca y Tacca (2019) en donde se observa una correlación positiva y moderada entre las dos variables. Asimismo, en la investigación de Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) se aprecia que existe una correlación positiva, mínima y significativa ($\rho = ,299$ $p < 0.01$). Estos hallazgos ponen en evidencia que a pesar de las diversas áreas de trabajo de la población estudiada; la falta de reconocimiento del trabajador por parte de sus superiores y la preocupación por la estabilidad laboral y condiciones del trabajo incrementan este riesgo psicosocial, así como sus niveles de estrés.

Finalmente, en lo que respecta al séptimo objetivo específico, el cual busca conocer la relación de la dimensión “Doble presencia” con el nivel de estrés laboral del personal DOE, dio como resultado que existe una relación directa positiva y moderada ($r=,513$) entre las variables y la significancia ($p= 0.001 < 0.05$), lo que permite confirmar que la relación es significativa en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Estos resultados son acordes a lo investigado por Tacca y Tacca (2019) en donde los docentes universitarios tienen una correlación positiva y moderada entre el estrés percibido y dicha dimensión; lo que evidencia que la población estudiada presenta poca disposición de tiempo para cubrir sus actividades dentro del núcleo familiar, así como de sus funciones dentro del área de trabajo. Por el contrario, Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2019) explican que para los trabajadores de la empresa eléctrica obtuvieron una correlación directa y escasa ($\rho = ,173$ $p < 0.01$), posiblemente porque sea una población que no tiene que sobrellevar con la doble labor de las actividades domésticas y sus actividades en la jornada diaria.

4.1. Limitaciones

En la bibliografía actual no se encuentran instrumentos específicos para la población militar administrativa de este estudio, lo cual implicó la utilización de cuestionarios que contemplan diversas ocupaciones incluidas las de trabajo militarizado.

4.2. Implicancias

La contribución de este proyecto de investigación es desarrollar actividades preventivas eficaces que permitan identificar y en la medida de lo posible, controlar y prevenir los riesgos psicosociales, los cuales se relacionan al estrés laboral, que repercuten de manera negativa el desempeño administrativo de los operadores especiales, así como en su salud física y mental, repercutiendo en sus relaciones laborales y familiares. Consideramos, que es importante proporcionar información relevante acerca de los factores de riesgos psicosociales para el conocimiento y la sensibilización de las autoridades del personal de operaciones especiales de la institución militar, debido a que desconocen acerca del tema y no le toman la debida consideración, todo ello con el único fin de que se tomen medidas correctivas, en beneficio de todo el personal.

Por último, para plantear estas medidas de intervención, se complementar la información con los cuestionarios específicos para área administrativa militarizada, con información cualitativa que permita explicar las condiciones psicosociales del trabajo, así como diseñar actuaciones correctoras adaptadas a las situaciones estudiadas.

4.3 Conclusiones

Según los objetivos planteados y los resultados obtenidos en la presente investigación hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ PRIMERO, Los oficiales de Operaciones Especiales de la institución militar, evidencian una correlación significativa y positiva entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral, destacándose las dimensiones “exigencias psicológicas”; “compensaciones” y “doble presencia”, las cuales cuentan con un mayor valor representativo produciendo un aumento en el nivel de estrés.
- ✓ SEGUNDO, según el nivel de estrés laboral, el personal de operaciones especiales obtuvo en un 49%, colocándose en un nivel de estrés intermedio, demostrándose así, que de acuerdo al factor de riesgo psicosocial al que se encuentren expuestos, este porcentaje puede aumentar, como mantenerse.
- ✓ TERCERO, Los niveles de las dimensiones son detalladas de acuerdo a un nivel “bajo” – “medio” y “alto” de riesgo psicosocial; bajo esta premisa se puede describir lo siguiente: La dimensión “Compensación” obtuvo el porcentaje más alto (58%) que representa un nivel medio de riesgo psicosocial, manifestándose así que los oficiales DOE no se sienten reconocidos por su ardua labor por parte de la institución; seguido por dimensión “Doble Presencia” (46%) posicionándose también un nivel medio de riesgo psicosocial, debido a que el trabajo que desempeñan les dificulta cumplir con sus tareas dentro del hogar, asimismo, la dimensión “Exigencias psicológicas” (41%) obtuvo un nivel medio de riesgo psicosocial, esta dimensión hace referencia al desgaste cognitivo y emocional que poseen los oficiales debido a la cantidad de trabajo demandado. Por otro lado, la dimensión “Trabajo activo y “desarrollo de habilidades” (51%) y la dimensión “Apoyo social en la empresa y calidad de Liderazgo” (42%)

representan un nivel bajo de riesgo psicosocial lo que indicaría que los oficiales DOE cuentan con autonomía para realizar sus funciones y tienen el respaldo de sus superiores tanto como de sus compañeros para ejecutar sus actividades de la manera más oportuna.

- ✓ CUARTO, Se evidenció que la dimensión “Exigencias psicológicas” y el nivel de “Estrés Laboral”, obtuvo una correlación estadísticamente significativa mínima, es decir, que, al tener mucha demanda de trabajo, presentan una jornada laboral rápida y sin pausa, dejando poco tiempo para el descanso, lo que repercute en su estado de ánimo sintiéndose agobiados y fatigados ya que elevan todas sus capacidades cognitivas como atención, memoria y concentración al máximo.
- ✓ QUINTO, Respecto a la dimensión “Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades” y el nivel de “Estrés laboral” este no representaría una correlación significativa, debido a que los oficiales DOE cuentan con autonomía para realizar sus funciones, asimismo, de acuerdo a su desempeño y años de servicio, pueden lograr un ascenso y por último se encuentran integrados con la misión y visión de su institución.
- ✓ SEXTO, De acuerdo a la dimensión “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo” y el nivel de “Estrés Laboral”, mantienen una correlación no significativa. Esto se debe a que los oficiales DOE tienen definidas sus acciones y responsabilidades dentro de la institución, además de mantener una relación profesional con sus superiores y compañeros de trabajo basada en normas y valores éticos, que les permite recibir información necesaria y en el momento adecuado para continuar realizando sus funciones.

- ✓ SÉPTIMO, Respecto a la dimensión “Compensaciones” y el nivel de “Estrés laboral” existe una correlación moderada significativa; esto significaría que los oficiales DOE consideran que por su ardua labor no son retribuidos ni reconocidos como se debe. Por otro lado, al tener que constantemente salir de comisión a otras unidades de Lima o provincia, no cuentan con un horario fijo de trabajo sufriendo cambios repentinos en su jornada laboral.

- ✓ OCTAVO, Finalmente, la dimensión “Doble presencia” y el nivel de “Estrés Laboral” muestra una relación estadísticamente significativa, puesto que, los oficiales DOE se sienten preocupados al no poder efectuar de manera oportuna sus labores domésticas y pasar tiempo de calidad en familia, producto de sus extenuantes jornadas laborales, en donde consumen todo su tiempo y energía.

4.4 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, se reconoce que existen algunos factores de riesgo psicosociales que son necesarios prevenir, y en la medida de lo posible, reducirlos. Asimismo, los operadores especiales presentan un nivel medio de estrés laboral. Por lo anterior expuesto, se debe generar e implementar las acciones necesarias para reducir paulatinamente esta situación. Estas medidas tendrán como objetivo el mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar físico y psicológico del personal. Se recomienda lo siguiente:

Recomendaciones Generales

- ✓ Incluir dentro del plan de acción que desarrolle una capacitación anual con cursos, talleres y capacitaciones en los cuales se enseñe a prevenir y disminuir los factores de riesgos psicosociales a los que se ven expuestos en su jornada diaria. Esto permitirá tener el conocimiento y el fácil reconocimiento de los factores que provocan los riesgos psicosociales, permitiendo evitar estas situaciones.
- ✓ Realizar seguimiento semestral de las recomendaciones aplicadas, para verificar los resultados, con el propósito de analizar la evolución de los factores de riesgos psicosociales y estrés laboral del personal de operaciones especiales.
- ✓ Contrastar los resultados obtenidos bajo un punto de vista cualitativo utilizando diversas técnicas, como las entrevistas personalizadas y/o focus group, procedimientos que serían de gran utilidad para profundizar aquellos aspectos que no pudieron ser investigados en la información cuantitativa.
- ✓ Promover diversas investigaciones con población administrativa militarizada similar donde se utilice otro tipo de instrumentos psicológicos para poder contrastar los resultados obtenidos en esta investigación.

Recomendaciones Específicas

- ✓ Incorporar programas para mejorar el estrés laboral como técnicas de relajación y pausas activas, que son breves descansos dentro de las horas de trabajo.

- ✓ Promover las reuniones semanales en donde se expongan las sugerencias y opiniones de los operadores especiales a sus superiores. Esto permitirá que eviten tener sentimientos y pensamientos de injusticia, también permitirá que se sientan importantes y formen parte del bienestar de la institución.

- ✓ Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, dándole al personal la flexibilidad horaria, siempre y cuando exista la posibilidad.

- ✓ Fomentar buenas prácticas que permitan la integración del personal con su superiores y pares, por ejemplo: las celebraciones de cumpleaños, celebración de ascensos, tardes de parrillada, tardes deportivas, entre otras jornadas.

- ✓ Brindar y propiciar un adecuado lugar de trabajo, se recomienda por ejemplo hacer una buena distribución e iluminación, contar con espacios ordenados y limpios. Esto permitirá a los colaboradores trabajar en mejores condiciones y mejorará su bienestar.

REFERENCIAS

Arena y Andrade (2013) Factores de riesgos psicosociales en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80127000004>

Blanco-Alvarez y Thoen (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. Texas, Estados Unidos de América. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-29132017000100045

Buunk., de Jonge, Ybema, & de Wolff,(1998). Aspectos psicosociales del estrés laboral. In J.D.Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolff (Eds.), Work Psychology. East Sussex: Psychology Press.

Candia y Pérez (2018). Manual del Método del cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión completa y breve. Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad Y salud en el Trabajo. Recuperado de https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf

Chiavenato I. (2009) Comportamiento Organizacional, México, Mc Graw Hill Editores.

Chiavenato, I. (2017). Estrés, conflicto y negociación. En: Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill. pp. 251.

Crissien y Silvera (2014). Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa “CUC” en el 2014 (Tesis de maestría) Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/4170/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20LOS%20DOCE>

NTES%20DE%20LA%20CORPORACION%20UNIVERSIDAD%20DE%20LA%20COSTA%20CUC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2006). Guía sobre factores y riesgos psicosociales. España: observatorio permanente de riesgos psicosociales. Recuperado de https://www.academia.edu/28093938/sobre_los_factores_y_riesgos_psicosociales

Cortez, J. (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales (6° ed.). Madrid: Tébar S.L

Cuba, M. (2017). Factores de riesgo psicosociales intralaborales y factores de riesgo psicosociales extralaborales en el personal de la dependencia de mantenimiento de una institución militar, Callao. (Tesis de pregrado) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11289/Cuba_CMY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Dahab, J.; Rivadenerira, C.& Minici, A (2010) *El enfoque cognitivo-transaccional del estrés*. Revista de terapia cognitivo conductual N°18, Pag1-6. Recuperado de: <http://cetecic.com.ar/revista/pdf/el-enfoque-cognitivo-transaccional-del-estres.pdf>

Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional y auspiciada por la OPS/OMS (2005) Manual de salud ocupacional. Recuperado de http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/informes/manual_deso.PDF

Engel, G. (1977). La necesidad de un nuevo modelo médico: un desafío para la biomedicina. Science. (pags 129-136)

Ezratty, M. (2018). Impacto de los factores de riesgo psicosocial en el estrés laboral y productividad del personal de la unidad registral de la Sunarp, sede Arequipa, 2017. (Tesis de pregrado). Recuperado de

[http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/ucsm/7761/8h.1665.mg.pdf?sequence=1
&isallowed=y](http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/ucsm/7761/8h.1665.mg.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Fratlicelli, Uribe, Moreno y Orengo (2018) Investigación: Diseño, Construcción y Validación de una escala para medir los factores psicosociales y la sintomatología organizada en el área laboral. Puerto Rico. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7044233>

French, J.R. y Kahn, R.L. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *Journal of Social Issues* 18, 1-47.

Folkman, S. y Lazarus, R.S. (1986). An Analysis of Coping in a Middle Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239

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

Gonzales, E. (2017). Factores de riesgos psicosocial y estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales de alto - Talara (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10645/gonzales_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granero, J. (2018). Factores Psicosociales en el trabajo y Estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería-Lima, 2017 (tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf;jsessionid=916FA85937D60231B79228591AA008A5?sequence=1

Gutierrez, A; Vilorio, J (2014) Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. Salud Uninorte, Vol 30 (1), pp 5- 8

Guilguiruca, Meza, Gongora y Moya (2015) Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Madrid, España. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006

Hernández R, Fernández C., Baptista M. (2014), Metodología de la Investigación, Sexta Edición, México. Editorial: Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. (2015) *Presentación de la estrategia Española de seguridad y salud en el trabajo 2015-2020*. Madrid, España. (2015) [https://www.insst.es/documents/94886/175869/N%C3%BAmero+82+\(versi%C3%B3n+pdf\)](https://www.insst.es/documents/94886/175869/N%C3%BAmero+82+(versi%C3%B3n+pdf))

Kristiensen, Moncada, Llorens y Vega (2007). NTP 703: El método COPSOQ(ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgo psicosociales. Instituto de Seguridad e Higiene En El Trabajo. Madrid, España. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087

Lazarus R., Folkman S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos, Barcelona, Martínez Roca.

Lemos, et al. (2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios Colombianos. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982019000100061

Mansilla, F. (2012). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica. España: EAE editorial academia española. Recuperado de <file:///c:/users/usuario/downloads/manual%20de%20riesgos%20psicosociales.pdf>

Matteson, M. E. e Ivancevich, J. (1987). Controlling work stress. San Francisco: Jossey-Bass.

Marino y Ros (2010) *De la calidad de la vida laboral a los riesgos Psicosociales: Evaluación de la calidad de vida laboral*. Zaragoza, España. Recuperado de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/DialnetDeLaCalidadDeLaVidaLaboralALosRiesgosPsicosociales-3610086%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/DialnetDeLaCalidadDeLaVidaLaboralALosRiesgosPsicosociales-3610086%20(3).pdf)

Merín, J.; Cano, A.& Tobal, J. (1995) *El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención*. Universidad Computense de Madrid. 1 (2-3), 113-130. Recuperado de: https://www.academia.edu/24907892/El_estr%C3%A9s_laboral_bases_te%C3%B3ricas_y_marco_de_intervenci%C3%B3n

Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo. (2014). *Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima*. Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/32591505/informe_tecnico_de_los_factores_de_riesgo_psicosocial_en_trabajadores_de_lima

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2017) *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Su reglamento y Modificatoria*. Lima, Perú. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/CONSSAT/PDF/Plan_Trabajo_23052017_MTPE.pdf

Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios culturales. Madrid, España. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Moncada, Llorens, Font, Galtés & Navarro. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (200405): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSQO ISTAS21. Revista Española de Salud Pública, 82(6), 667675. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113557272008000600007&lng=es&tlng=es

OMS (2004). La organización del trabajo y el estrés. Protección de la salud de los trabajadores, 3, 1-37.

Organización Internacional del trabajo (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Costa Rica: equipo técnico de trabajo decente de la OIT para América central, Haití, Panamá y República dominicana. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2016). Riesgo psicosocial, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Ginebra. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

Peña, S. (2017) Estudio descriptivo correlacional entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral, en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14976/2/RAE.pdf>

Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Ramirez, Griebing & Del Rocio (2016) Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa del sector comercial de la ciudad de Bogotá. Colombia. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3559/Rodrigueznataly2016.pdf?sequence=1>

Redacción Gestión. (2016) ¿Cuánto afecta el estrés laboral a la productividad de un trabajador? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/afecta-estres-laboral-productividad-trabajador-114175-noticia/>

Redacción Gestión. (2018) ¿Cómo prevenir el estrés desde la oficina? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/fotogalerias/prevenir-estres-laboral-oficina-242260-noticia/?ref=gesr>

Rick y Briner (2000). Evaluación de riesgos psicosociales: problemas y perspectivas. *Medicina del trabajo*, 50, 310-314.

Robbins S.P. (2004) *Comportamiento Organizacional*, México, Prentice-Hall.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008). *Seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo*. The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF (págs. 17-36).

Rupay, S. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú (Tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%c3%ada%20%28Sa%c3%bal%20Rupay%20Huarca%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saldaña, Polo-Vargas, Gutierrez-Carvajal y Madrigal (2019). Bienestar Psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063104003/html/index.html>

Sánchez, F. (2016). Factores de riesgos psicosociales de los trabajadores del mar en la región de Murcia. (Tesis doctoral). recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1559/tesis.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill, New York.

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Tacca H, D., & Tacca H, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323- 353. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>

Valdeiglesias, K. (2019). *Factores de riesgo asociados al estrés laboral en trabajadores de una fábrica de alimentos. Arequipa 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Lima, Perú. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9916/UPvamek.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vega, Vargas y Amores (2017). *Riesgo Psicosocial y la seguridad industrial en las lavanderías textiles del cantón pelileo*. Ecuador. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556566008/index.html>

Warren, N. (2010). *Factores de riesgo psicosociales y organizativos del trabajo para los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo*. En W.Karwowski (Ed.), *Enciclopedia internacional de ergonomía y factores humanos* (pp. 1299-1302). Oxford: CRC Press.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO – SUCESO ISTAS 21

Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas malas o buenas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Preguntas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = puntos						

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

Nº	Preguntas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?					
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = puntos						

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

Nº	Preguntas	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18=..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 y 20 = puntos						

Escala Estrés Laboral (OIT- OMS)

A continuación, se les muestra una tabla la cual deberá marcar con una X. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa, según estos criterios:

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N	CONDICIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización							
2	La forma de rendir informes entre supervisor y subordinado me hace sentir presión.							
3	No estoy en condiciones las condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes							
6	Mi supervisor no me respeta							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal							

14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

Anexo 2

Confiabilidad del cuestionario Suceso- ISTAS 21

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	32.26	280.400	0.735	0.927
Item 2	31.48	294.663	0.431	0.932
Item 3	32.06	279.160	0.697	0.928
Item 4	31.84	282.872	0.646	0.929
Item 5	30.96	302.733	0.184	0.937
Item 6	31.84	289.280	0.437	0.933
Item 7	31.62	295.098	0.394	0.933
Item 8	32.30	276.010	0.764	0.926
Item 9	32.38	271.465	0.809	0.925
Item 10	32.42	279.147	0.706	0.927
Item 11	32.30	276.990	0.708	0.927
Item 12	31.92	281.626	0.731	0.927
Item 13	31.96	287.672	0.555	0.930
Item 14	32.28	279.063	0.719	0.927
Item 15	32.18	282.069	0.714	0.928
Item 16	32.46	274.009	0.767	0.926
Item 17	32.50	278.296	0.763 0.926	
Item 18	31.92	292.402	0.394	0.934
Item 19	32.22	278.053	0.700	0.928
Item 20	32.16	291.158	0.495	0.931

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

Confiabilidad del cuestionario Estrés Laboral OIT – OMS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	64,64	571,664	,593	,915
Item 2	65,74	582,972	,500	,916
Item 3	64,70	584,663	,386	,919
Item 4	64,90	588,214	,338	,920
Item 5	65,54	565,151	,664	,914
Item 6	65,96	580,407	,507	,916
Item 7	65,22	572,257	,518	,916
Item 8	65,46	578,253	,496	,916
Item 9	65,12	569,087	,568	,915
Item 10	65,00	564,163	,730	,913
Item 11	64,74	578,237	,545	,916
Item 12	65,16	579,239	,481	,917
Item 13	64,80	569,714	,573	,915
Item 14	65,38	578,159	,537	,916
Item 15	65,18	564,763	,621	,914
Item 16	64,44	574,741	,475	,917
Item 17	65,34	550,760	,741	,912
Item 18	65,64	588,031	,437	,917
Item 19	65,14	563,388	,723	,913
Item 20	65,68	596,957	,296	,920
Item 21	65,80	581,020	,609	,915
Item 22	65,64	597,500	,285	,920
Item 23	65,54	559,192	,730	,912
Item 24	65,44	559,802	,651	,914
Item 25	64,84	577,158	,430	,918

Fuente: Elaboración propia del cuestionario de Estrés Laboral OIT- OMS

Anexo 4

Lima, 15 de abril del 2019

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA ENCUESTA

PSICÓLOGO
RAÚL CRUZADO CASANOVA

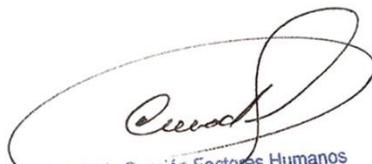
PRESENTE:

Tenemos el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo y hacerle llegar nuestra propuesta de aplicación de encuestas en el área de Fuerzas Especiales GRUFE, en el , para la investigación titulada “Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral del personal de operaciones de Lima en el año 2019”, patrocinada por la Universidad Privada del Norte y elaborada por los estudiantes: Stefanie Angela Diaz Pino y Aylin Verónica Villar Encarnación, la cual esta dirigida al personal militar de operaciones especiales del área del GRUFE, del , investigación que será alcanzada mediante un informe de los resultados.

Afirmamos nuestro compromiso de brindar los resultados de nuestra investigación al área del GRUFE, como también la no difusión en medios de comunicación de dichos resultados y de no ser cumplido proceder conforme a ley.

Agradecemos de antemano su colaboración y la contribución al desarrollo científica.

Atentamente,


El Jefe de Sección Factores Humanos
Psicólogo
RAUL CRUZADO CASANOVA
NSA 707491 - CPs.P. 0757


Mauro Hector Cerón Salazar
Coordinador de la Carrera de Psicología
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.



Anexo 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la presente, usted ha sido invitado a colaborar de un proyecto de investigación, estudio en el cual no se emitirá devolución de documentos escritos ni se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico, sus fines son estrictamente académicos.

El presente estudio se llevará a cabo por los estudiantes de la carrera de Psicología del X Ciclo de la Universidad Privada del Norte (Sede Los Olivos): STEFANIE ANGELA DIAZ PINO (N° DNI 47584704) y AYLIN VERÓNICA VILLAR ENCARNACIÓN (N° DNI 46153500).

El objetivo de esta carta es informarle acerca del estudio y su participación es totalmente voluntaria y necesaria para contribuir en forma activa con este proyecto.

BENEFICIOS Y RIESGOS

Para los colaboradores, este estudio no representa riesgo alguno puesto que los estudiantes cumplen con la ética profesional. Este estudio preserva la confidencialidad de su identidad, su nombre real no aparecerá en ningún documento o base de datos de la institución y usará los datos con propósitos estrictamente académicos.