

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“ESTRÉS LABORAL SEGÚN GÉNERO EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA
SUPERMAYORISTA DE TRUJILLO”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Yomira Guianella Mena Blanco

Asesor:

Mg. Edwar Isidro Sánchez Alvarez
<https://orcid.org/0000-0001-7901-885X>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Dra. Tania Valdivia Morales	40026059
	Nombres y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. Arturo Orbegoso Galarza	06071273
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Dra. Romy Díaz Fernández	18180326
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme el camino correcto y otorgarme vida, salud y las fuerzas
necesarias para lograr mis objetivos.

A mi familia, sobre todo a mis padres, por su apoyo incondicional y motivación que
me brindaron siempre para culminar la carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la vida y salud.

A mis padres, por su apoyo incondicional, sus consejos y motivación que me brindaron siempre, me ha permitido ser la persona que soy ahora y ellos siempre son mi inspiración para cumplir cada objetivo.

Agradecer a la Universidad por haberme brindado los conocimientos necesarios para poder consolidar y llegar a ser un profesional de calidad.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	27
1.3. Objetivos	27
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	<i>Distribución de la población según género.....</i>	29
Tabla 2:	<i>Distribución de la muestra según género.....</i>	29
Tabla 3:	<i>Comparación de estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.....</i>	33
Tabla 4:	<i>Niveles de estrés laboral en colaboradores de género masculino de una empresa supermayorista de Trujillo.....</i>	34
Tabla 5:	<i>Niveles de estrés laboral en colaboradores de género femenino de una empresa supermayorista de Trujillo.....</i>	35
Tabla 6:	<i>Comparación de las dimensiones de estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.....</i>	36
Tabla 7:	<i>Prueba de normalidad.....</i>	52

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar las diferencias de estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo. El estudio fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo comparativo. La muestra fue compuesta por 126 colaboradores de una organización a quienes se le aplicó el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, adaptada por Suarez (2013). Los resultados mostraron que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) de estrés laboral entre los colaboradores según género, concluyendo que los colaboradores de la empresa supermayorista de Trujillo no presentan niveles de estrés laboral.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, género, supermayorista.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El estrés laboral, caracterizado por el agotamiento mental, emocional y físico, es un fenómeno que ha ido incrementando año a año en la sociedad, impactando negativamente en el bienestar físico y psicológico en la mayoría de los colaboradores (Ivazeta, 2019).

Un trabajador con altos niveles de estrés laboral puede presentar problemas de salud como dolores de cabeza, cansancio, malestares físicos, alteraciones psicológicas y también se generan repercusiones negativas en las organizaciones, pues tal como lo menciona la Organización Mundial de la Salud (2004) si el estrés laboral afecta a un gran número de trabajadores se ve amenazado el funcionamiento y resultados de la empresa, pues entre los principales efectos que se podrían presentar dentro de la organización es el bajo rendimiento y productividad, menos dedicación al empleo, la alta rotación laboral, mayor incidencia de accidentes de trabajo, incremento de quejas de empleados, clientes y pérdida o deterioro de la imagen institucional.

A nivel mundial según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés laboral es un tema del que se habla los últimos años en la mayoría de los países, se considera una problemática porque en su mayoría, afecta a los colaboradores en su desempeño y productividad laboral. La Agencia Europea por la Seguridad y la Salud en el trabajo (2015), comenta que el estrés laboral, se coloca en el segundo problema de salud en Europa. También se menciona que entre el 50% y el 60% de los días laborables perdidos se pueden atribuir al estrés laboral. Sus consecuencias no sólo se producen en el trabajador, sino también en la empresa (aumento de las bajas laborales, disminución del rendimiento). Por otro lado, las cifras brindadas por la OMS (2018) indican que México se posiciona en el primer lugar con, 75% de colaboradores que sufren estrés laboral. Los siguientes países que le siguen son

China con 73% y Estados Unidos con el 59%. Respecto a los países de América Latina, en el reporte de la encuesta Centro Americana (2019) se informa que, en Argentina, más del 26% de colaboradores sentía la carga mental por el exceso de trabajo, siendo una de las principales causas del estrés laboral.

En el Perú, el incremento cada año de esta problemática se ha evidenciado a través de distintos datos reportados en algunas encuestas, como la realizada por el Instituto Integración a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, encontrándose que el 58% de peruanos sufre de estrés laboral (Diario La República, 2016); también, en una investigación publicada en Info Capital Humano, se menciona que cerca del 70% de colaboradores peruanos sufren estrés laboral, siendo el género femenino entre los 25 a 40 años, quienes presentan mayor riesgo a padecerlo, debido a las múltiples responsabilidades que asumen no solo dentro del trabajo (Diario La República, 2017). Así también se tienen datos más recientes, como los publicados por Conexión ESAN (2021), donde se reportó que el 70% de peruanos sufre estrés laboral en consecuencia de la pandemia, no solo afectando a las personas sino también a las empresas, disminuyendo la productividad, el ausentismo frecuente, rotación de colaboradores, gastos en contratación.

En la Región de la Libertad, no se cuentan con datos epidemiológicos que reflejen la magnitud del nivel de estrés laboral, sobre todo en empresas de centros de establecimientos de comercio de ventas como los supermercados, pues la mayoría de investigaciones han sido realizadas en sector salud, sin embargo, es una problemática muy presente en las empresas con trabajos que involucran atención al cliente como los supermercados o establecimientos de ventas mayoristas en la localidad, son los sectores laborales que se ven expuestas a múltiples factores que pueden ocasionar estrés laboral, esto se debe a que muchas de ellas se encuentran en competencia, demandando mayor esfuerzo y competitividad para los

colaboradores, rotación de personal más del 50% por altos niveles de estrés laboral, siendo el objetivo para la organización satisfacer al consumidor final. La actividad laboral en los centros de establecimientos supermayorista, se caracteriza por el trato directo con el cliente, motivo por el cual está sujeta a un gran desgaste emocional y físico debido a las múltiples funciones que se realiza por el bien de la organización, en consecuencia, muchas de ellas tienden a experimentar estrés laboral continuo y permanente por encontrarse vulnerables a diversos estresores organizacionales y por la ausencia de estrategias de prevención y afrontamiento (Leonardo y Chocó, 2018).

Contreras (2018), comenta que el principal objetivo del rubro “retail”, nombre en inglés denominado a los centros de comercio de venta minorista como son las tiendas, supermercados mayoristas, etc. Es la captación y retención del cliente, que se logra mediante una buena atención y servicio bajo estándares altos de calidad; dichas exigencias generan que el trabajo en este sector se vuelva más demandante, generándose desgaste físico y emocional, a ello también se le suma la falta de armonía entre el entorno laboral y familiar, y las diversas campañas promocionales que incrementan las jornadas laborales, con sueldos básicos y bonos por productividad condicionados a la cantidad y calidad del desempeño, esfuerzo adicional que perjudica la salud, e incrementa la aparición del estrés laboral.

Una elevada presión en el trabajo, el alto grado de responsabilidad, los horarios estrictos, inseguridad laboral, tareas monótonas, insatisfacción por sus relaciones laborales con los compañeros y la falta de apoyo de la familia, son las principales causas de este mal que padece la mayoría de los colaboradores (OIT y OMS 2016). Aunque las consecuencias del estrés laboral son similares, aún no queda claro si afecta de la misma manera a hombres y mujeres. Se afirma que las mujeres de los países de Latinoamérica padecen de mayor estrés laboral por ser un grupo vulnerable, pues se encuentra sujeto a las responsabilidades como

la carga de trabajo en su hogar, práctica profesional y las funciones que desempeñan en su ambiente laboral, sin embargo, otros autores concluyen que no está definido que género sufre mayor estrés, pero se toma en cuenta que pueden existir diferencias según factores estresores entre género (Mejía et al., 2019).

Para diferenciar el estrés laboral según género, dependerá de cómo son afectados por el estrés y como son sus reacciones ante los estresores que le causan y los mecanismos de defensa que afrontan. Tanto hombres y mujeres indican que lo más significativo en sus vidas son su familia, los roles de cada género como en los hombres, dedican mayor tiempo y energía al trabajo siendo más determinante su rol como padre y esposo, mientras que las mujeres asumen con mayor responsabilidad el cuidado de los hijos, casa y esposo. (Segura y Pérez, 2016). Puede ser influido por variables ambientales, experiencia subjetiva, respuestas del trabajador, resultados de la experiencia de estrés, consecuencias del estrés y características de la persona (patrones de personalidad), siendo estas diferencias más importantes que se puede considerar. (Peiró, 1999).

Por otro lado, los hombres actuales en la valoración contemporánea tienen mayor compromiso y responsabilidad con la familia, colaborando en el cuidado de hijos, apoyo de actividades domésticos y las mujeres en función de roles se comprometen mayormente con la familia, la mayor fuente de estrés se daría en el rol del hogar. Se plantea que el rol de padres y pareja están por encima de los roles del trabajo. (Gómez, 2012).

A continuación, se van a presentar antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

Valencia y Enríquez (2020) en su investigación sobre el “Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización” en Colombia tuvieron como objetivo demostrar el impacto que tiene el estrés laboral en el colaborador. Se trabajó con

una muestra de 100 personas, evaluados con un cuestionario de estrés que identifica síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. Los resultados demostraron que los colaboradores del personal administrativo son los que presentaron los más altos niveles de estrés laboral, de 73 sujetos, 42 se encontraron en niveles altos de estrés, concluyéndose que, las exigencias que requiere la organización son elevadas en cuanto a capacidades, recursos y habilidades para que respondan los colaboradores de manera eficiente.

Londoño (2019) en su artículo de investigación titulado “Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia” en Colombia, buscó describir las características del estrés laboral según datos sociodemográficos en dicho personal. La investigación fue de tipo descriptivo, empleándose como instrumento de evaluación el Inventario de Estrés Laboral JSS. Los resultados indicaron que la presión del trabajo es el estresor con mayor influencia sobre la frecuencia del estrés laboral, concluyéndose que la presión del trabajo de la población estudiada puede deberse a la carga de roles, tiempo, horarios y el cumplimiento de ciertas exigencias que demande la organización.

Arizábala (2017) en su investigación “Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del austro: El arenal, el vergel y Av. España, en Ecuador, tuvo como objetivo principal es comparar los niveles de estrés laboral y sus factores predominantes, se utilizó una muestra de 30 personas llevándose a cabo la aplicación del cuestionario de estrés laboral (Job Stress Survey). Los resultados mostraron en la comparación un alto rango de estrés laboral en la agencia Av España frente a las otras dos agencias a comparar se determinó una puntuación con Pc de 60 de índice de estrés

laboral, con un 53% que padecen los colaboradores cuyo factor resalta ser la falta de apoyo de la organización siendo este porcentaje un rango alto dentro de la escala.

Borja, López y Lalama (2017), en su investigación “Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos”, en Ecuador, como objetivo principal determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el género de los trabajadores, la muestra fue de 60 colaboradores, para ello se utilizó como instrumento de evaluación el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados mostraron que el factor de estrés con mayor importancia en mujeres es la influencia de líder y en los hombres el Clima Organizacional. En el impacto en cuanto a género de cada factor de estrés laboral es el género femenino quien posee mayor cantidad de estrés laboral que el masculino.

Azofeifa, Solano, Salas y Fonseca (2016) en su investigación “Comparación entre los predictores del estrés laboral según nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público” en Costa Rica, como principal objetivo fue relacionar y comparar los predictores del estrés laboral con el nivel de actividad física, la edad, la antigüedad laboral y género. Para ello, se realizó la muestra de 395 empleados administrativos y para la evaluación se utilizó el cuestionario Job Stress Survey (JSS) y para determinar la actividad física se utilizó el cuestionario internacional IPAQ. Los resultados mostraron que, a comparación de las mujeres, los hombres presentan un nivel levemente superior en el nivel de actividad física, además se muestra la intensidad de estrés generado en mujeres con un 43.3% de presión en el trabajo como predictor del estrés laboral, mientras que en los hombres un 39.36%. Asimismo, en aquellas personas con mayor nivel de actividad física, se muestran sujetos a menos generadores de estrés. En

conclusión, los bajos niveles de actividad física, se asocia a mayor percepción de estrés en el trabajo.

En investigaciones nacionales, Pacheco (2021) en su investigación titulada “Relación entre el optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima-Metropolitana 2019”, tuvo como objetivo principal, conocer la relación entre el optimismo y el estrés laboral, utilizando para ello una muestra de 221 personas, evaluados a través de la prueba de Orientación Vital Revisado (LOT-R) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados mostraron la existencia de una correlación inversa, con tamaño de efecto alto y estadísticamente muy significativa entre el optimismo y el estrés laboral ($\rho = -.613$; $p < .01$). Además, se realizó la comparación según género, lo cual no se encontró diferencias significativas entre el estrés laboral y el optimismo.

Llanos (2020) en su investigación “Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Jaén 2019” en Cajamarca, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores, en una muestra conformada de 90 colaboradores, evaluados con la escala de clima organizacional de Palma (2004) y el cuestionario de estrés laboral de la OMS (1980). Los resultados indicaron que existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y clima organizacional, en cuanto al nivel de estrés laboral según género, los porcentajes que predominan mayor en hombres es de (23%) nivel bajo y en mujeres (17%) nivel bajo.

Luján (2018) en su investigación denominada “El Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa de servicios de elevadores” en Lima, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral que perciben los colaboradores administrativos de la empresa, su muestra fueron 47 colaboradores de dicha organización a quienes se les evaluó con el cuestionario de estrés laboral de Lujan. Los resultados indicaron que el nivel de estrés

laboral en los evaluados fue medio, pues la mayoría de los porcentajes obtenidos fueron ese nivel, con el 59,57% para Contenido de trabajo, el 89,36% para Condiciones de trabajo, el 80,85% para Condiciones de empleo y el 46,81% para la dimensión Relaciones sociales de trabajo. Se concluyó que los colaboradores se encontraban en un nivel medio de estrés, debido a los factores que condicionan al estrés, siendo el factor de mayor prevalencia incidencias de las relaciones sociales laborales.

Pacheco y Quispe (2018) en su investigación “Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail” en Arequipa, tuvieron como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y comunicación organizacional en los colaboradores, con una muestra de 132 colaboradores entre varones y mujeres. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de estrés laboral OIT-OMS y el cuestionario de comunicación organizacional. Los resultados indicaron que los colaboradores de la empresa retail tienen un nivel bajo de estrés laboral (92.4%). Además, no existe relación estadísticamente significativa entre el género y el estrés laboral ($\chi^2=1.491$; $p>0.05$), ambos géneros presentan niveles bajos de estrés laboral, en mujeres (95.7%) y en hombres (90.7%).

Quispe (2016) en su investigación titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima” tuvo como objetivo de estudio, determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, su muestra fueron de 168 sujetos que trabajan en dicha empresa, a quienes se les evaluó con la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organizacional Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Los resultados indicaron que los colaboradores de la organización dentro de los porcentajes más altos presentaron un nivel bajo de estrés laboral siendo del 87,50%, en cuanto al género se mostró que no existe diferencias significativas en el estrés laboral, siendo

su nivel de significancia de 0,719, en el género femenino se obtuvo una media de 59,73, lo cual se categoriza como bajo y en género masculino una media de 56,84. Se concluyó que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima, además no existen diferencias significativas a nivel de estrés laboral según género.

En investigaciones locales, Alayo (2021) en su estudio “Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo” el objetivo del estudio principal determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores, con una muestra de 108 colaboradores de ambos sexos en edades entre los 25 y 60 años. Los instrumentos que se utilizó en la investigación fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. Por último, los resultados demostraron los niveles de estrés laboral que predominan son los niveles promedio bajo y promedio alto con un (25.9%). Y en cuanto a las dimensiones del estrés laboral predomina el nivel promedio bajo en ambas dimensiones, la de superiores y recursos con un 28.7% y la de organización y trabajo con un 29.6%.

Horna (2016) en su investigación “Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en Trujillo”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción y estrés laboral, en una muestra de 153 colaboradores hombres y mujeres, evaluados a través de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Carrillo y la Escala de Estresores Laborales de Mithely-Troht y Andersen. Los resultados demostraron que el estrés laboral se encontraba en un nivel medio con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%.

Para profundizar en la variable de estudio estrés laboral, se plantean a continuación diversas conceptualizaciones del marco teórico.

El estrés

La palabra estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión haciéndose uso a partir de ese momento por primera vez alrededor del siglo XIV, durante mucho tiempo se utilizaban las palabras en textos inglés como, stresse, strest o straisse (Vallejo et al., 2013).

Ivancevich y Matteson (1992), definen al estrés como “una respuesta de adaptación con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción situación o acontecimiento eterno que infringe especiales demandas físicas y/o psicológicas de la persona”

Selye (1956) definió al estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”, modificando así la definición de estrés previa, para poder afirmar que se relaciona con una condición interna del organismo, asimismo, descubrió que no solo los agentes físicos nocivos causan estrés, sino también las demandas sociales a las que la persona puede adaptarse, también es importante resaltar que en su propuesta presentó nombres para dichos agentes, a los cuales denominó como “estresores”, de esta manera, inició las bases de la terminología que actualmente se utiliza, y desde ese momento, el estrés se ha ido involucrando en estudios con varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas.

Por otro lado, Melgosa (1997), denomina al estrés como “La reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes”

Otro autor, Guerrero (2002) propuso que el estrés inicia a partir de estímulos físicos y sociales que las personas se encuentran sometidas a demandas que no pueden satisfacer de manera adecuada en el tiempo que la perciben. Entonces se trata de un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles.

Lazarus y Folkman (1986) definen al estrés como un conjunto de interrelaciones que se producen entre la persona y la situación, siendo la situación que exceda de sus propios recursos para defenderse y ponga en peligro el bienestar de la persona, por lo tanto, la manera en que la persona percibe una situación determina si es estresante o no lo es, así pues, las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés.

Estos mismos autores identificaron tres tipos de evaluación, definida como el mediador cognitivo de las reacciones de estrés, de una respuesta al estímulo. La evaluación primaria, centrada en percibir una situación como amenaza, considerando si el acontecimiento es relevante o irrelevante; la evaluación secundaria, el sujeto determina que puede hacer frente a la situación que se encuentra, evaluando los propios recursos ante pensamientos anticipatorios; y por último la evaluación terciaria, es el afrontamiento donde se ejecuta la acción o respuesta de una estrategia planteada.

El estrés Laboral

Para Karasek (1981) el estrés laboral “es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control grado de libertad de decisión del trabajador”.

La OMS (2004) define al estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Mientras que para la Organización Internacional del Trabajo OIT (2016), es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Suarez (2013) define al estrés laboral como una problemática que es visto a nivel internacional que va en aumento y se muestra más en los países desarrollados, cuando el individuo se somete a situaciones estresantes laborales, percibe las siguientes características causando un desequilibrio en su desarrollo laboral, como la angustia, depresión, desanimo, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún registro sobre las exigencias del trabajo.

El estrés laboral es conceptualizado como “la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, o necesidades del trabajador.” Se relaciona dos aspectos, los comportamentales y los emocionales para afrontar situaciones de amenaza, causando reacción a la salud y bienestar. (López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio y Vásquez 2012). Otros autores definen que el estrés laboral es la sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias son muy superiores a su capacidad. (Hellriegel y Slocum, 2009).

Matteson e Ivancevich (1992) y Dolan, García y Dies (2005), estos autores mencionan que las demandas y contenidos del propio puesto de trabajo son los estresores más comunes, como; el grado de control, variedad de las tareas, la sobrecarga de trabajo, los riegos de turno, etc.

Se dividen a los estresores en dos grandes grupos (Ivancevich, 1989):

1. Estresores intraorganizacionales: Aquí emplean cuatro tipos de estresores más relevantes para la actividad laboral:

a) Los estresores del medio ambiente físico: se refiere al espacio la cual debe establecerse para iniciar una tarea laboral, también se incluye la iluminación, el ruido, vibración, área contaminada y alto nivel de toxicidad.

b) Los estresores individuales: se considera la ambigüedad y conflicto de roles, el exceso de trabajo, la responsabilidad y el desarrollo de carreras.

c) Los estresores grupales: falta de apoyo del grupo, falta de cohesión, presión del grupo y conflictos entre grupos.

d) Los estresores organizacionales: se incluye los nuevos modelos de la tecnología, la forma de liderazgo, las políticas de trabajo por turnos, el clima, la estructura y el territorio organizacional.

2. Estresores extraorganizacionales: Son los estresores que suceden fuera de la organización, se considera las presiones económicas, cambio de residencia, situaciones familiares.

Los estresores de nivel individual, grupal y organizacional son los que están asociados con el papel que se desempeña dentro de la organización. En base a las consideraciones resaltadas, se inclinó por optar aplicar el cuestionario desarrollado inicialmente por Ivancevich y Matteson. Esta comprende estresores organizacionales, grupales e individuales.

Son cinco principales estresores a nivel individual:

a). **Ambigüedad de rol:** La falta de claridad de visualizar sobre el papel que se está desempeñando, a los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en

el trabajo. Esto produce insatisfacción laboral, estrés, tensión, bajo nivel de confianza, depresión, ansiedad, reducción de autoestima, que conllevará si es de forma continua al abandono del puesto de trabajo.

b). Conflicto de Rol: Se da cuando existe dos o más presiones de rol tanto que dificulta e imposibilita que se cumpla otras presiones. Es un factor negativo en cuanto a la satisfacción laboral.

c). Sobrecarga de Trabajo: Se encuentran 2 tipos:

Cuantitativa: se da cuando el empleado no percibe que tiene mucha responsabilidad o se relaciona con la falta de tiempo para cumplir sus funciones laborales.

Cualitativa: se da cuando el empleado percibe que no tienen la habilidad para realizar las funciones esperadas, se relaciona con la disminución de motivación, poca confianza, etc.

d). Estresores relativos al desarrollo de la carrera: Se relaciona la interacción del empleado con el medio ambiente dentro de la organización. Se da cuando el colaborador se siente inseguridad o frustración, cuestión de no conseguir ascensos, etc.

e). Responsabilidad por otras personas: Se refiere como estresante a la responsabilidad por las personas, como la existencia de la toma de decisiones interpersonales teniendo una sobrecarga laboral.

Estresores Organizacionales según (Ivancevich, 1989 y Suarez, 2013)

En la adaptación de Suarez 2013, explica a los estresores organizacionales como dimensiones y son las siguientes:

1. **Clima organizacional:** El clima es conformado por la estructura, las políticas y metas de la organización, puede ser un clima relajado o muy tenso. El clima puede influir en la conducta del colaborador.
2. **Estructura organizacional:** La jerarquía de poder dentro de una organización y a la posición que ocupa el colaborador causa estrés.
3. **Territorio organizacional:** Espacio del colaborador que es usado para realizar sus funciones es considerado para los resultados de la empresa, causa estrés cuando el colaborador trabaja en territorios ajenos o es su espacio llega ser invadido y no hay privacidad.
4. **Tecnología:** Se refiere a recursos que la organización dispone a los colaboradores para realizar sus funciones. La limitación de tecnología para que el colaborador cumpla sus actividades puede causar estrés.
5. **Influencia de Líder:** Acción o procedimientos del líder, puede ser estresante para algunos colaboradores y afecta la satisfacción laboral. El líder que realiza un papel fundamental es determinante para la actitud del colaborador.
6. **Falta de cohesión:** La falta de compañerismo y desunión genera estrés y disminuye la productividad del colaborador.
7. **Respaldo de grupo:** Mientras el colaborador se siente respaldado o protegido por sus compañeros de trabajo puede manifestarse menor grado de estrés, si no existe respaldo será fuente de estrés.

El estrés laboral principalmente es definido como “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo” (Montalvo,2014). Existen algunos modelos teóricos para explicar el estrés laboral.

Modelos teóricos

Modelo orientado a la dirección por Matteson e Ivancevich, (1987): los autores identifican seis componentes, dentro de ellas se encuentran los siguientes estresores.

Los factores internos organizacionales: (los factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), además los factores externos los extraorganizacionales: se incluye (las relaciones familiares, problemas económicos, problemas legales). Estos estresores inciden sobre la apreciación – percepción cognitiva de la situación por parte del individuo; esta a su vez incide sobre los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y comportamental) y estos inciden a su vez sobre las consecuencias, tanto las que se refieren a salud del individuo como las que se refieren al desempeño en la organización.

Modelo de demandas del estrés laboral desarrollada por Karasek: donde aquí la salud en el trabajo se observó que es influida por las exigencias en sus actividades laborales, donde se le exigía al colaborador ciertas habilidades como; la atención, rapidez, proactividad, etc. Esto era visto como recursos para que puedan desarrollarse y así poder brindar soluciones a los problemas laborales con la capacidad de la toma de decisiones (Floria, 2013).

Modelo de desequilibrio esfuerzo y recompensa por Johannes Siegrist (1996): Este modelo se centra en el esfuerzo del colaborador que realiza y las recompensas que recibe por ello. Existen dos factores de esfuerzos, el extrínseco que se refiere a las demandas del trabajo (tareas y responsabilidades del colaborador), y el intrínseco que se refiere a la motivación del colaborador (uso de recursos de afrontamiento frente a la situación). Las recompensas se presentan de tres tipos. a) monetaria: se refiere al salario b) Apoyo social: se refiere al respeto y apoyo c) Seguridad: se refiere a las perspectivas de promoción y

seguridad en el puesto de trabajo. Se espera identificar las situaciones que se caracterizan por un alto esfuerzo y una baja recompensa (Luceño, Martín, Díaz y Rubio, 2004).

El modelo esfuerzo recompensa nos proporciona la capacidad de prever la presencia de situaciones menos satisfactorias que generan estrés laboral, para determinar si existe un equilibrio o desequilibrio, se identificó con una metodología para conocer el nivel de esfuerzo realizado por el colaborador y la recompensa que recibe (Benott, 2017).

El modelo integrador de Peiró: propone este modelo considerando seis determinantes factores, variables ambientales, características de la persona, experiencia, respuestas del individuo, resultado de la experiencia y las consecuencias del estrés. Estos determinantes son elementos que produce. En base a la importancia que le ponga la persona dependerá los resultados, el autor garantiza este análisis para reducir altos niveles de estrés tanto personal como laboral. (Peiró, 1993).

El estrés es consecuencia de la interpretación personal de ciertas ideas; su efecto en cada persona se verá reflejada en base al nivel en que se encuentren en el proceso de obtención de competencias esto debido a que los quiebres no afectaran tanto si se estuviera en las partes altas de este camino ya que en ellos se han desarrollado las condiciones que permitirán salir adelante.

El modelo de ajuste persona ambiente de Harrinson en (1978), según el autor considera que es importante analizar las características de la persona y el ambiente frente a como lo percibe el individuo, la aplicación de este modelo ayuda a conocer los niveles de la persona y ambiente muestran o no impacto en la salud mental según la percepción y sea llevado a una dimensión subjetiva. Además, este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos del trabajador para afrontarlas, permite identificar tres factores: los recursos con los que cuenta el colaborador

para hacer frente a las demandas y exigentes del medio laboral, la percepción de dichas demandas por parte del colaborador y las demandas de sí mismas.

Estrés laboral y género

El género es un factor importante en el ámbito laboral, los roles clásicos como los estereotipos de género determina mayor implicación en los hombres que las mujeres. (Bear y Glick, 2017). Las investigaciones demuestran que los hombres y mujeres son más similares que diferentes, en la relación trabajo-familia se considera en la mujer como rol natural, la de esposa y madre, mientras en el hombre es el de trabajador, y en las cuestiones de trabajo-familia solo son cuestiones de mujeres. (Barnett, Brennan y Lee, 2018). Las investigaciones responden a estos supuestos, se debe erradicar tales mitos y estereotipos con el fin de lograr igualdad de género en el ámbito laboral, y así ambos géneros desarrollen sus potenciales para lograr bienestar.

Martínez (1997 citado en Llanos, 2020) en su teoría estrés laboral y sexo, menciona que el sexo femenino es quien presenta puntuaciones más altas de estrés laboral debido a la vulnerabilidad que presentan por la carga emocional, el doble trabajo (casa y trabajo) y al rol asignado por la sociedad, de este modo. Además, indica que el sexo masculino, tiende a presentar puntuaciones bajas, por la practicidad que presentan al momento de resolver los problemas.

El estrés laboral y el género se debe a la relación entre las demandas del ambiente donde el individuo mantiene un vínculo de relaciones y las propias características del individuo. Los estudios realizados señalan a los resultados contradictorios que se relaciona con el estrés laboral y género, que no existen diferencias entre hombres y mujeres. (Makhbul y Hasun, 2011; Martocchio y O'Leary, 1989). Como hay otros estudios que demuestran que

los hombres son los más afectados de manera significativa por el estrés laboral y otros que indican lo contrario, que las mujeres son las más afectadas.

La relación del género con el estrés laboral, las diferencias entre hombres y mujeres se reflejan más en los elementos que causan al estrés y los mecanismos de afrontamiento que pueden utilizar. Además, otros estudios determinan las diferencias según género, para los hombres son causa de estrés: falta de control, el logro y tener la posibilidad de realizar línea de carrera, mientras que para las mujeres son: la posición jerárquica, las responsabilidades domésticas y laborales de (Smet et al., 2005, como se citó en Vizarreta, M. 2019)

Es así bajo los argumentos y cifras señalados nace la necesidad de realizar el estudio de la variable, estrés laboral, dándole importancia por las diversas consecuencias que puede presentar este factor tanto en la salud como en cualquier entorno más cercano. En las distintas organizaciones se debería intervenir en la preocupación sobre como el estrés afecta en el colaborador de su ambiente laboral cada año, de lo cual ayudará a conocer y así poder establecer en su puesto adecuado, de esta manera conlleve una mejor productividad, siendo la causa de someterse a múltiples presiones que le generan estrés laboral.

Por tal motivo está presente investigación se centra en los colaboradores del sector de ventas minorista y mayorista, siendo la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las diferencias según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo? En los últimos años, gran mayoría de las organizaciones no apoyan ni apuestan mucho por la tranquilidad del colaborador, que se encuentran sujetos a estresores asociados al estrés laboral. Sin embargo, es necesario que las empresas se preocupen en cómo mejorar el estrés laboral y así pueda aumentar la productividad, la satisfacción y el desarrollo de su desempeño para lograr manejar las situaciones que podrían generar estrés dentro de la organización.

1.2. Formulación del problema

¿Existe diferencias del estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar las diferencias de estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles del estrés laboral en colaboradores de género masculino de una empresa supermayorista de Trujillo.
- Identificar los niveles del estrés laboral en colaboradores de género femenino de una empresa supermayorista de Trujillo.
- Establecer las diferencias entre las dimensiones del estrés laboral (superiores y recursos, y organización y equipo de trabajo) según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe diferencias del estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.

1.4.2. Hipótesis específicas

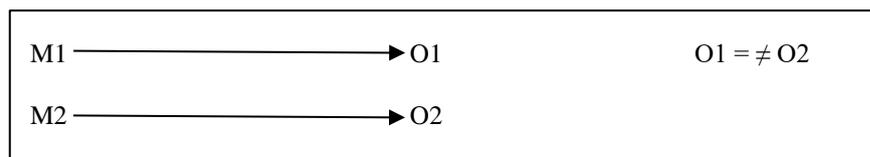
Existe diferencias de las dimensiones del estrés laboral (superiores y recursos, y organización y equipo de trabajo) según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación es tipo no experimental, pues la variable no ha sido manipulada, asimismo, es transversal debido a que se recolectaron los datos en una única ocasión (Hernández et al., 2014).

En cuanto al diseño de investigación, el estudio es descriptivo comparativo (Hernández et al., 2014), ya que busca contrastar el estrés laboral entre dos grupos, hombres y mujeres, su diagrama es el siguiente:



Siendo:

M1: Trabajadores de género masculino

M2: Trabajadores de género femenino

O1: Estrés laboral de los trabajadores de género masculino

O2: Estrés laboral de las trabajadoras de género femenino

2.2. Población

La población estuvo constituida por 180 colaboradores de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2021, pertenecientes a una empresa del sector supermayorista ubicada en la ciudad de Trujillo.

Tabla 1

Distribución de la población según género

	N	%
Femenino	77	42.8%
Masculino	103	57.2%
Total	180	100.0%

2.3.Muestra

La muestra quedó definida por 126 colaboradores de una empresa del sector supermayorista de la ciudad de Trujillo, siendo 66 de género femenino y 60 de género masculino, tal como se muestra a continuación:

Tabla 2

Distribución de la muestra según género

	N	%
Femenino	66	52.4%
Masculino	60	47.6%
Total	126	100.0%

Criterios de Inclusión

- Colaboradores que acepten participar del estudio a través del consentimiento informado
- Colaboradores con contrato vigente en el año 2021

Criterios de Exclusión

- Colaboradores que se encuentren de vacaciones en las fechas que se evaluó
- Colaboradores que lleven menos de 6 meses laborando dentro de la empresa

2.4. Muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, pues se escogió como participantes a aquellos colaboradores que acepten ser parte de la investigación, tomando en cuenta la accesibilidad y proximidad (Otzen y Manterola, 2017).

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se utilizó la técnica de encuesta, que son un conjunto de interrogaciones que se realizan en relación con una o más variables que se van a cuantificar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento

- **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

Ficha técnica

Este instrumento es construido en los Estados Unidos de América, sustentada y basada inicialmente en la teoría por Ivancevich y Matteson (1989), posteriormente, fue adoptado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organizacional Mundial de la Salud, para la medición del nivel de estrés laboral en adultos a partir de los 18 años, pudiendo ser aplicado de forma individual o colectiva. Consta de 25 ítems, distribuidos en dos dimensiones, la primera, Superiores y recursos, y la segunda, Organización y equipo; además los ítems poseen 7 opciones de respuesta donde: 1 = “Nunca es fuente de estrés”. 2 = “Raras veces es fuente de estrés”. 3 = “Ocasionalmente es fuente de estrés”. 4 =

“Algunas veces es fuente de estrés”. 5 = “Frecuentemente es fuente de estrés”. 6 = “Generalmente es fuente de estrés”. 7 = “Siempre”.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para la presente investigación se empleó la adaptación realizada por Suárez (2013) en Lima, quien determinó la validez a partir de análisis factorial exploratorio, identificando dos dimensiones (Dimensión 1: Superiores y Recursos; dimensión 2: Organización y Equipo de Trabajo) que explican el 63.2% de la varianza total, además los ítems logran cargas factoriales de .55 a .81, siendo todos ellos valores óptimos.

Respecto a la confiabilidad, Suárez (2013) identificó a través del coeficiente alfa de Cronbach, una confiabilidad de .966 para la escala total y en las dimensiones valores entre .949 y .951, evidenciándose que el instrumento es altamente confiable.

Procedimiento

Se contactó al gerente de la empresa supermayorista escogida para la presente investigación, con la finalidad de explicarle el objetivo de esta y solicitar su autorización para llevar a cabo la evaluación en los colaboradores de su organización. Se obtuvo su permiso de manera verbal, procediéndose a elaborar un formulario de Google Forms, en el cual se incluyó el consentimiento informado, y el instrumento con sus respectivas instrucciones. Luego, se procedió a enviar vía un grupo de WhatsApp de los colaboradores, el link del cuestionario, indicándoles que su participación es voluntaria y remarcando que los datos recolectados son estrictamente confidenciales y anónimos. Se realizó el seguimiento de las personas que iban respondiendo el formulario, consultándoles si tenían alguna dificultad o duda para desarrollarlo. Tras la evaluación, se generó una base datos en formato Microsoft Excel para poder ser analizados estadísticamente.

Análisis de datos

Los datos recolectados se trasladaron a SPSS 24 para el análisis estadístico, iniciando con la estadística descriptiva a través de frecuencias simples y porcentuales que permitieron determinar los niveles de estrés laboral en los dos grupos de colaboradores. Previo a analizar la comparación de la variable según género, se evaluó el supuesto de normalidad de las puntuaciones a través del estadístico de Kolmogorov – Smirnov, con la finalidad de determinar el estadístico o estadísticos apropiados para la comparación de grupos, la prueba de Kolmogorov - Smirnov halló diferencias con una distribución normal, por tanto, se utilizó el estadístico no paramétrico U de Mann Whitney para comparar el estrés laboral según género y también a nivel de sus dos dimensiones.

Aspectos éticos

Los aspectos éticos tomados en cuenta en la presente investigación fueron:

- Se tomó en cuenta el consentimiento informado tal como lo estipula el capítulo III, Artículo 24° del Colegio de Psicólogos del Perú, a través del cual el participante toma conocimiento de los beneficios y riesgos que puede haber en la evaluación, brindando plena libertad para aceptar o declinar su participación en la investigación.
- Además, se informó a los participantes sobre el uso que se hará de la información recogida, especificando aspectos como la confidencialidad, estipulado en el Artículo 59° y anonimato, según el Artículo 36° (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 3

Comparación de estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.

	Masculino	Femenino	Estadístico de Mann – Whitney
Rango promedio	61.13	65.66	U = 1837.5
N	60	66	p = .486

Nota: U: estadístico U de Mann – Whitney; p: significancia estadística; *p<.05: Significativo

En la tabla 3 se muestran los resultados de la comparación de estrés laboral según género, obteniéndose a través del estadístico U de Mann – Whitney, que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) entre ambos grupos.

Tabla 4

Niveles de estrés laboral en colaboradores de género masculino de una empresa supermayorista de Trujillo

	N	%
Bajo	51	85.0%
Promedio Bajo	6	10.0%
Promedio Alto	3	5.0%
Alto	0	0.0%

Nota: U: estadístico U de Mann – Whitney; p: significancia estadística; *p<.05: Significativo

En la tabla 4 se presentan los niveles de estrés laboral en los colaboradores de género masculino, apreciándose que sobresale el nivel bajo, con un 85% de evaluados.

Tabla 5

Niveles de estrés laboral en colaboradores de género femenino de una empresa supermayorista de Trujillo.

	N	%
Bajo	54	81.81%
Promedio Bajo	6	9.09%
Promedio Alto	3	4.55%
Alto	3	4.55%

Nota: U: estadístico U de Mann – Whitney; p: significancia estadística; *p<.05: Significativo

Respecto a los niveles de estrés laboral en colaboradores de género femenino, se puede observar en la tabla 5 que sobresale el nivel bajo con un 81.81% de evaluadas, además, cabe resaltar la existencia de un 4.55% de evaluadas con nivel alto de estrés laboral.

Tabla 6

Comparación de las dimensiones de estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo.

	Masculino	Femenino	Estadístico de Mann – Whitney
Superiores y recursos			
Rango promedio	60.43	66.30	U = 1795.5
N	60	66	p = .367
Organización y equipo			
Rango promedio	62.6	64.32	U = 1926
N	60	66	p = .792

Nota: U: estadístico U de Mann – Whitney; p: significancia estadística; *p<.05: Significativo

En la tabla 6 se observan los resultados de la comparación de las dimensiones de estrés laboral según género, obteniéndose mediante el estadístico U de Mann – Whitney, que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) entre los dos grupos en la dimensión Superiores y recursos, y en la dimensión Organización y equipo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Tras analizar los resultados obtenidos, el objetivo general de la presente investigación fue determinar las diferencias de estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo, de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 3, se evidencia que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) de estrés laboral en los colaboradores según género, esto quiere decir que los factores de estrés pueden ser similares para ambos géneros, como menciona Cimac (2005), considerando los elementos de las condiciones económicas, sociales y políticas que puedan causar son los que inciden sobre los niveles de estrés para hombres y mujeres, mientras que las diferencias aparecen cuando exista los condicionantes de género. Estos resultados son similares a los hallados por Quispe (2016), quien obtuvo como resultado un nivel de significancia de $p = .719$, lo cual quiere decir que no existe diferencias significativas en el estrés laboral según género. Para que se refleje diferencias según género en el estrés laboral, se debe considerar las variables ambientales, la experiencia subjetiva, las respuestas del trabajador, los resultados de la experiencia de estrés, consecuencias del estrés y características de la persona (patrones de personalidad) (Peiró, 1999).

También Pacheco y Quispe (2018), encontraron que no existen diferencias significativas de estrés laboral según el género ($p > .05$), pues ambos géneros presentaron niveles bajos de estrés. Miller (2000), explica que los hombres y mujeres que trabajan en un mismo nivel enfrentan los mismos factores estresantes, pero las mujeres experimentan baja salud física y mental como reacción ante los factores estresantes. Makhbul y Hasun (2011) respaldan los estudios de que no hay diferencia en la experiencia del estrés laboral por parte de ambos sexos pues en su investigación revelan que el personal de apoyo de Malasia

experimentó y reaccionó de manera similar a sus funciones y factores estresantes, independientemente del género.

El primer objetivo específico fue identificar los niveles del estrés laboral en colaboradores de género masculino de una empresa supermayorista de Trujillo. Los resultados presentan que el nivel más predominante en colaboradores del género masculino es el nivel bajo con un 85%. Los hombres valoran el rol en su trabajo de manera positiva como una fuente de satisfacción gracias a los logros y aprendizajes que adquieren (Segura y Pérez, 2016). Los resultados que indican bajo nivel de estrés laboral no causan algún problema o no es preocupante para la vida cotidiana de la persona, el estrés tomado en un nivel bajo se considera motivacional para el logro de objetivos (Mas, 2017).

Estos resultados son similares a los hallados por Pacheco y Quispe (2018), quienes demuestran en sus resultados que los niveles de estrés en el género masculino fueron de 90,7% en nivel bajo siendo este el que predomina, el 7,0% en nivel promedio bajo y 2,3% en nivel alto, indicando estos autores que los hombres que están más expuestos a situaciones de estrés en su área de trabajo, como el hecho de mantenerse en el puesto deseado, tienden acostumbrarse a las diferentes situaciones que van percibiendo dentro de su área laboral y de esa manera tienden a poder resolver y afrontar las situaciones estresantes en base a sus experiencia. Otro resultado similar se encuentra en el estudio de Llanos (2019), quien revela que el nivel de estrés laboral predominante en el género masculino es el nivel bajo con 17%, seguido del 8% con nivel medio, el 9% con nivel alto y el 7% con nivel muy alto.

Así también, se planteó como segundo objetivo específico identificar los niveles del estrés laboral en colaboradores de género femenino de una empresa supermayorista de Trujillo. Los resultados demuestran que el nivel más predominante de estrés laboral en colaboradores del género femenino es el nivel bajo con 81.81%. Eso quiere decir que los

colaboradores del género femenino no presentan niveles altos de estrés laboral, pero se resalta un 4.55% en un nivel alto. Es posible que los conflictos que se presenten para algunas mujeres o los roles múltiples que puedan tener, no sean realmente fuente de estrés que le afectaría en su área laboral.

Estos resultados son similares a los hallados por Llanos (2020), donde el género femenino es quien predomina con un nivel bajo (17%). Además, Pacheco y Quispe (2018), obtuvieron que el género femenino presentó niveles bajos de estrés laboral. La teoría de Martínez (1997), indica que el género femenino presenta niveles altos de estrés y se debe al doble trabajo, la carga emocional y su rol asignado por la sociedad como responsable de manejar situaciones dentro del hogar. Se puede evidenciar con el resultado obtenido por las colaboradoras del género femenino, donde obtuvieron niveles bajos de estrés laboral, cada trabajadora forma parte de una familia, las cargas laborales, las funciones y horarios de trabajos son parcialmente equitativo para todos los colaboradores.

Así, se puede evidenciar que tanto los hombres como las mujeres participantes de esta investigación alcanzaron niveles bajos de estrés laboral, al respecto, Matteson e Ivancevich (Ivancevich et al., 2006. p. 283), postulan que esos niveles se pueden explicar tomando en cuenta a los estresores, los cuales definen como “acciones, situaciones o sucesos que imponen exigencias especiales a una persona”

Esto quiere decir que cualquier situación a que esté expuesto el colaborador dentro de la organización, tendrá una respuesta que puede ocasionar y convertirse en un estresor, pero existe las condiciones que hacen que el estresor se presente con mucha probabilidad y afecte al colaborador. Los resultados de este estudio, indica que no se presenta mayores niveles de estrés laboral en los colaboradores, lo cual se puede decir que los colaboradores

de la empresa supermayorista de Trujillo no presentan incidencias altas ni consecuencias en cuanto a salud debido al estrés laboral.

Como tercer objetivo específico se planteó establecer las diferencias entre las dimensiones del estrés laboral (superiores y recursos, y organización y equipo de trabajo) según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo. Los resultados demuestran al comparar las dimensiones del estrés laboral según género que no existe diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) entre la dimensión Superiores y recursos, y en la dimensión Organización y equipo. Según investigaciones buscadas, no se halló estudio que compare los mismos resultados o similares para realizar la contrastación.

De acuerdo a Montoya (2017) la dimensión Superiores y Recursos hace referencia a la relación del colaborador con sus jefes inmediatos y estructura de las jerarquías, así como los recursos básicos, materiales, ambiente físico, etc., en cuanto a la dimensión Organización y Equipo de Trabajo, se refiere al modo en que se organizan los puestos de trabajo y la manera en que se gestionan, así como el apoyo necesario de su equipo de trabajo y cooperación de los compañeros trabajando en unión para llegar a cumplir los objetivos de la empresa.

Esto quiere decir, considerando las dimensiones ya mencionadas, que los colaboradores, sean de género masculino o femenino, perciben por igual y de manera positiva, el rol que desempeñan sus superiores, y la falta de recursos es mínima, también se pudo indicar que tanto hombres y mujeres perciben que sus superiores no son factores que le generen estrés y que los recursos de las empresas son óptimos para trabajar sin tener una carga excesiva de estrés laboral. Además, las funciones se dividen equitativamente para hombres y mujeres desde la cantidad de horas trabajadas, perciben sentir apoyo y atención de pares, colaboradores o supervisores, sus opiniones son consideradas para la toma de

decisiones en grupo, manejando una supervisión adecuada no son factores de estrés laboral que le pueda causar al colaborador.

Asimismo, el presente estudio se basa en la teoría de Matteson e Ivancevich, quienes definen que “los estresores son acciones, situaciones o sucesos que imponen exigencias especiales a una persona” (Ivancevich et al., 2006. p. 283), por tanto, los estresores, y no el género, influyen sobre la percepción cognitiva por parte del colaborador ante las situaciones que se enfrenta, lo que a su vez incide sobre los resultados fisiológicos, cognoscitivo y de comportamiento de dicha percepción, generando consecuencias para la salud y desempeño del colaborador en la organización. (Ivancevich et al., 2006).

4.2. Conclusiones

- No se detectó diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) de estrés laboral entre los colaboradores según género, concluyendo que el estrés laboral es percibido o experimentado de la misma manera en mujeres y varones, los estresores pueden ser similares para ambos géneros.
- Se identificó que el nivel más predominante en colaboradores del género masculino fue el nivel bajo (85%).
- Se identificó que el nivel más predominante de estrés laboral en colaboradores del género femenino fue el nivel bajo (81.81%).
- No se detectó diferencias estadísticamente significativas ($p > .05$) según género en las dimensiones Superiores y recursos, y Organización y equipo.

REFERENCIAS

- Alayo, C. (2021). *Estrés laboral y Engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arizábala, M. (2017). *Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del Austro: El Arenal, El Vergel y Av. España*. (Tesis de Licenciatura): Universidad del Azuay. Cuenca. Ecuador.
- Azofeifa, C., Solano, L., Salas, J., y Fonseca, H. (2016). Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en un grupo de funcionarios administrativos del sector público costarricense. *MHSALUD Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud*, 13 (1), 2. <https://doi.org/10.15359/mhs.13-1.3>
- Barnett, R., Brennan, R. y Lee, S. (2018). La interfaz trabajo-familia. En C. B. Travis, J. W. White, A. Rutherford, W. S. Williams, S. L. Cook, y K. F. Wyche (Eds.), *Manual de psicología de la mujer de la APA: Perspectivas sobre la vida privada y pública de la mujer* (pp. 425-442). Washington, DC: Asociación Americana de Psicología.
- Bear, J. y Glick, P. (2017). Breadwinner bonus and caregiver penalty in workplace rewards for men and women. *Ciencias de la personalidad y la psicología social*, 8(7), 780–788. doi:10.1177/1948550616683016
- Benott, J. (2019). *Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la institución casuarinas international college de*

Monterrico 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.

Lima. Perú.

Borja, S., López, P., y Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, (4), 509-518. doi: 10.23857/dc.v3i4.

Cimac, M. (2005). *El exceso laboral, un peligro para la salud*. México.

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*. Recuperado de https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Contreras, J. (2018). *La transformación del modelo de retail en Perú*. (Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas). Universidad de Piura. PAD-Escuela de Dirección. Lima, Perú.

Dolan, S., García, S. y Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: Mac Graw Hill.

Floría, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Fundación Confemetal.

Guerrero, E. (2002). Modelos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista universitaria de formación del profesorado*. 1 (43), 93-112.

- Harrison, R. V. (1978). Adaptación persona-entorno y estrés laboral. En C. L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work* (pp. 175-208). Chichester, Inglaterra: John Willey & Sons.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12° edición). México, D.F: Cengage Learning Editores.
- Horna, F. (2016). *Satisfacción y estrés Laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ivancevich, J. K. (1989). *Comportamiento organizacional*. México: The McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Ivazeta, N. (2019). *El estrés laboral ya es considerado una enfermedad*. Peru21. Recuperado de <https://peru21.pe/vida/oms-estres-laboral-consideradoenfermedad-482349-noticia/>
- Karasek, R. (1981). *Socialización y tensión laborales: las implicaciones de dos mecanismos psicosociales relacionados para el diseño laboral*. New York: Basic Book
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

- Leonardo, G., y Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt. *Revista científica*, 28(1), 10–19. doi: 10.54495/rev.cientifica.v28i1.58
- Lizama, N. (30 de enero del 2021). Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Llanos, J. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Jaén 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca. Perú.
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 17 (17), 39–60.
- López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., y Vásquez, E. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*.
- Luceño, L., Martín, J., Díaz, E. y Rubio, S. (2008). Un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, El cuestionario Decore. *EduPsyklé. Revista de Psicología y Educación*. 7(2), 131-153.

- Lujan, P. (2018). *El Estrés Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios de elevadores de la Ciudad de Lima, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Makhbul, Z. M. y Hasun, F. M. (2011). Respuestas de género a los resultados del estrés. *Revista de Gestión Global*, 1(1), 47-55.
- Martocchio, J. J. y O'Leary, A. M. (1989). Diferencias de sexo en el estrés ocupacional: una revisión meta analítica. *Diario de Aplicado Psicología*, 74(3), 495-501.
- Matteson, M. T. e Ivancevich, J.M. (1987) *Control del estrés laboral. Estrategias efectivas de gestión y recursos humanos*. San Francisco: Editorial Jossey-Bass
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204–211.
- Melgosa, J. (2010). Estrés Laboral. *Hidrogénesis* 8 (2), 1-9. Recuperado de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Organizacional Internacional del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra: OIT. 62 p. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*, 3, 3-4.
- Pacheco, L y Quispe, S. (2018). *Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Nacional de San Agustín.
- Pacheco, U. (2021). *Relación entre el optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima Metropolitana, 2019*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Peiró, J. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: El modelo amigo como base de la metodología. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 267-314.
- Peiró, JM. (1993): *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Autónoma del Perú.
- Segura, R. y Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*, (36). Recuperado de <https://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Selye, H. (1956). *El estrés, un estudio sobre la ansiedad*. Editorial McGraw-Hill.

- Suarez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima*.
<http://blog.ucvLima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/88>
- Torres, N. y Cortés, J. (8 de agosto de 2018). Retail: Un trabajo cada día más precario. *La Izquierda*. Recuperado de <https://www.laizquierdadiario.com/Retail-Un-trabajo-cada-dia-mas-precario-110344>.
- Valencia, J., y Enríquez, D. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 41–48. Recuperado de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2108>
- Vallejo, E, Martínez, L y Agudelo, C. (23 de noviembre del 2013). Estrés: Determinante genérico del desempeño académico. *Revista de Educación y Desarrollo*. Recuperado de https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/26/026_Vallejo.pdf
- Vallejo, E., Martínez, L. y Agudelo, C. (2013). Estrés: determinante genérico del desempeño académico. (*Revista de Educación y Desarrollo*). Recuperado de https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/26/026_Vallejo.pdf
- Vizarreta, M. (2019). *Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en servidores públicos de una municipalidad distrital de Arequipa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Perú.

ANEXOS

ANEXO 01: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Yomira Guianella Mena Blanco, soy egresada de la Universidad Privada del Norte y actualmente estoy realizando una investigación para obtener mi título universitario titulado “Estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo”

Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información que se recojase será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación y, por lo tanto, serán anónimas. Si usted decide interrumpir sus respuestas y no continuar participando con nuestra investigación, siéntase libre de indicarlo.

La firma de este documento significa que usted está de acuerdo en participar con la presente investigación. De este modo, reconoce que ha leído y entendido completamente la presente carta de consentimiento y su propósito, firmándola libre y voluntariamente.

Gracias por su participación.

() SÍ ACEPTO participar voluntariamente en esta investigación.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Información de contacto para que pueda comunicarse en caso de una emergencia, duda o reclamo concerniente al estudio realizado es: ymena1996@gmail.com

Anexo 02: Cuestionario

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.

DATOS PERSONALES:

EDAD: _____ SEXO: M F PUESTO: _____

TIEMPO EN LA EMPRESA: _____

INSTRUCCIONES:

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

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

N	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							

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

Anexo 3: Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Género	K-S	Sig. (p)
Total	Masculino	.139	.005**
	Femenino	.147	.001**
Superiores y recursos	Masculino	.217	.000**
	Femenino	.150	.001**
Organización y equipo	Masculino	.136	.008**
	Femenino	.155	.000**

Nota: **p<.01

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov detectaron que, tanto a nivel de la escala total, como en sus dos dimensiones, existen diferencias estadísticamente significativas ($p < .01$) con una distribución normal en los grupos a comparar, por tanto, para el análisis de las diferencias según género, se utilizó el estadístico no paramétrico U de Mann – Whitney.