

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES y EL ÉSTRES
LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021.**

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora:

Bachiller. Slandy del Pilar Soriano Bohytron

Asesor:

Maestro. Jose Luis García Saavedra

<https://orcid.org/0000-0001-5583-8220>

Trujillo – Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Pública y Poblaciones Vulnerables

SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Ocupacional

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. MIGUEL ANGEL LEÓN VILLARUEL	09591047
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. CESAR AUGUSTO MONTOYA RAMIREZ	09534411
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. WILLIAM MOISES CRUZADO PEREZ	40221700
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES y EL ÉSTRES LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

9%

★ repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Resumen

La investigación de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental; aborda como aproximaciones teóricas que las formas de realizar las tareas del trabajo, el entorno laboral y la organización en sí misma, constituyen factores determinantes para asegurar el bienestar del trabajador en todas sus formas, y que, de no tener la opción para manejarlos efectivamente, podrían repercutir en su estado de salud.

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021. Se contó con una muestra de 62 colaboradores de la entidad financiera. Se aplicó el Cuestionario de Istas21 para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales y la escala de estrés laboral de la OMS – OIT, para realizar la medición del estrés laboral.

Los instrumentos arrojaron una confiabilidad de 0.722 y 0.853, respectivamente; de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach. La información fue procesada y analizada en el programa estadístico SPSS 22.0, usando para ello el coeficiente de correlación de Spearman. Se determinó que existe una relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral, dado que después de obtener los resultados de cada dimensión con el estrés laboral se obtuvieron correlaciones directas (exigencias psicológicas, compensaciones y doble presencia) e indirectas (trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo),

Se concluyó que, a mayor exposición a factores de riesgos psicosociales en los colaboradores, mayores serán sus niveles de estrés laboral; siendo necesario promover y ejecutar acciones que permitan controlar los factores en bienestar de la salud laboral de los trabajadores.

Abstract

This basic, correlational, and non-experimental research explores theoretical approaches suggesting that the ways in which job tasks are performed, the work environment, and the organization itself constitute determining factors in ensuring the well-being of employees in all its forms. The inability to effectively manage these factors may have repercussions on the health of workers.

The aim of this study was determining the relationship between dimensions of psychosocial risk factors and occupational stress among employees of a financial institution of Trujillo in 2021. A sample of 62 employees was included in the study. The Istas21 Questionnaire was employed to assess psychosocial risk factors, and the WHO-ILO Occupational Stress Scale was used to measure occupational stress.

The instruments demonstrated reliabilities of 0.722 and 0.853, respectively, based on Cronbach's alpha coefficient. Data were processed and analyzed using SPSS 22.0, employing the Spearman correlation coefficient. The study found a significant relationship between psychosocial risk factors and occupational stress, as direct correlations (psychological demands, compensation, and double presence) and indirect correlations (active work and skill development, social support in the company, and leadership quality) were obtained between each dimension and occupational stress.

The study concludes that increased exposure to psychosocial risk factors in employees leads to higher levels of occupational stress, emphasizing the need to promote and implement actions that enable the control of these factors for the well-being of workers' occupational health.

Dedicatoria y Agradecimientos

A Dios por brindarme sabiduría y fortaleza,
para lograr este objetivo.

A mi madre, por su ímpetu para
ayudarme a no rendirme en el camino y lograrlo.

A mi querido hijo Joaquín, que es mi fuente
de inspiración para salir adelante.

Agradezco a Dios por brindarme todos
los recursos necesarios en el camino
para cumplir con este reto.

Gracias a mis docentes por estar
siempre predispuestos a apoyarnos y a
sostenernos en el camino de esta
investigación.

Tabla de contenidos

Línea y Sub-Línea de investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Dedicatoria y agradecimiento.....	vii
Tabla de contenidos.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	5
I.2.1. Pregunta general	5
I.2.2. Preguntas específicas	5
I.3. Objetivos de la investigación.....	6
I.3.1. Objetivo general.....	6
I.3.2. Objetivos específicos.....	6
I.4. Justificación de la investigación	7
I.4.1. Justificación Metodológica.....	7
I.4.2. Justificación Práctica	7
I.4.3. Justificación Económica	7
I.5. Alcance de la investigación	8
II. MARCO TEÓRICO	9
II.1. Antecedentes	9
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
II.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
II.2. Conceptos	14
II.2.1. Factores Psicosociales	15
II.2.2. Estrés Laboral:.....	15
II.3. Bases Teóricas	15
II.3.1. Factores Psicosociales	15

II.3.2. Clasificación de los factores de riesgos psicosociales.....	16
III. HIPÓTESIS	35
III.1. Declaración de Hipótesis.....	35
III.1.1. Hipótesis general	35
III.1.2. Hipótesis específicas	36
III.2. Operacionalización de variables	36
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	40
IV.1. Tipo de investigación.....	40
IV.2. Nivel de investigación.....	41
IV.3. Diseño de investigación	41
IV.4. Método de investigación.....	42
IV.5. Población	42
IV.6. Muestra	42
IV.7. Unidad de estudio	44
IV.8. Técnicas de recolección de datos	44
IV.8.1. Técnica	44
IV.8.2. Instrumento	44
V. RESULTADOS	45
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	55
VI.1. Discusión.....	55
VI.2. Conclusiones.....	58
VI.3. Recomendaciones.....	59
Lista de Referencias:.....	61
Apéndice	64

Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Rangos de evaluación de las dimensiones psicosociales	23
Tabla N° 2: Items por cada componente del cuestionario de estrés laboral OIT/OMS.....	34
Tabla N° 3: Niveles de estrés según escala de estrés laboral OIT/OMS.....	35
Tabla N° 4: Criterios para la inclusión de la muestra	43
Tabla N° 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos.....	45
Tabla N°6: Nivel de estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo 2021.....	45
Tabla N° 7: Niveles de riesgo psicosocial en cada dimensión de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.....	43
Tabla N° 8: Prueba de Normalidad de variables.....	48
Tabla N° 9: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre las exigencias psicológicas y estrés laboral	49
Tabla N° 10: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y estrés laboral.....	51
Tabla N° 11: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa y estrés laboral.....	52
Tabla N° 12: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre compensaciones con el estrés laboral	53
Tabla N° 13: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre doble presencia y el estrés laboral.....	55
Figura N° 1: Pasos para la aplicación del cuestionario ISTAS 21.....	22
Figura N° 2: Algoritmo – Investigación Observacional	41
Figura N° 3: Porcentaje de trabajadores según nivel de estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Trujillo en el año 2021.....	46
Figura N° 4: Porcentaje de trabajadores según nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Trujillo en el año 2021.....	47

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Las variables que se investigarán se relacionan con los cambios que se han originado en los últimos años en relación a los mecanismos y diseño de los métodos de trabajo, los cuales han originado factores de riesgos psicosociales que están afectando la salud de los trabajadores, los cuáles sino son manejados efectivamente, podrían ser generadores de niveles de estrés laboral.

Candía y Pérez (2020) establece que desde hace un tiempo los riesgos predominantes en una organización eran los ergonómicos, físicos, químicos o biológicos y, dado la evolución del trabajo se ha sumado los riesgos psicosociales, siendo éstos uno de los mayores retos a trabajar y tratar por parte de la salud ocupacional, pero para hacerlo, es fundamental determinar los factores que pueden ser generadores de este tipo de riesgo.

Tacca (2019) establece que la vida laboral ha sufrido grandes cambios que han ocasionado consecuencias en la relación de persona y trabajo, los cuáles han sido producto del avance tecnológico, crecimiento de la economía, desarrollo de competidores, búsqueda de crecimiento, entre otros factores; los mismos que han influido directamente en la elección de un empleo, rutinas de trabajo, el bienestar del trabajador, actualización y desarrollo profesional y de habilidades. Además, menciona que, toda actividad laboral trae consigo factores de riesgo que inciden en la salud de los trabajadores, según el desarrollo de las actividades o medio ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve el colaborador.

Para Lecca, Guevara & Boza 2013, los factores psicosociales, tienen su origen en aspectos relacionados con el entorno y organización del trabajo. Cuando ocurren, tienen influencia en la salud de forma psicológica

y fisiológica, pudiendo afectar además el desarrollo de su trabajo. Los riesgos más frecuentes por la exposición a los estos factores, son el estrés y la violencia en el trabajo.

Teniendo como referencia, lo que describen los autores, se puede precisar que en la actualidad el ejercicio del trabajo ha evolucionado, considerando que los colaboradores no sólo se ven expuestos a riesgos que puedan afectar su integridad física sino también mental, la cual, ésta muy relacionada con el ambiente de trabajo, relación con los líderes y compañeros de trabajo, las políticas y cultura de la organización, la forma de organizar el trabajo y el poder de la decisión sobre las tareas, la capacidad de autonomía para el desempeño de actividades, la posibilidad de desplegar talentos y habilidades, la capacidad para manejar adecuadamente las tareas del hogar y vida laboral; todo ello sumado a las percepciones y experiencias que los trabajadores que puedan tener entorno a estos factores, podría verse perjudicada su salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

En nuestro país, disponemos de una normativa que nos permite gestionar las actividades de prevención en las organizaciones, siendo ésta, la ley 29783 y su reglamento N° 005-2012-TR, con sus respectiva modificatoria, aquí es en donde se valida la existencia de factores de riesgos psicosociales en las organizaciones que puedan afectar la salud de los trabajadores y estipula la obligatoriedad de ejercer medidas de control sobre los mismos, sin embargo; en nuestro país aún no existen lineamientos claros para el desarrollo de una evaluación efectiva, se adolecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales. A la fecha se usa un instrumento de evaluación internacional denominado ISTAS 21.

Teniendo en cuenta, lo descrito líneas arriba, se deduce que las condiciones relacionadas a las formas de realizar la tarea, entorno laboral y la organización en sí misma, constituyen factores determinantes para

asegurar el bienestar del trabajador en todas sus formas, y que, de no tener la opción para manejarlos efectivamente, podrían repercutir en su estado de salud. Actualmente se ha dado gran relevancia para gestionar adecuadamente estos factores, dado que la presión por asegurar la continuidad de los negocios ha hecho que se cambien políticas y reestructuren mecanismos y formas de trabajo, se definan nuevas estrategias de negocios y se establezcan nuevas formas de liderazgo y comunicación, generándose niveles de estrés laboral que podrían repercutir en la productividad.

La guía de prevención de riesgos psicosociales de bancos y cajas de ahorros (2018), establece que el sector financiero está expuesto a un mayor índice de factores estresores presentes en el desarrollo de todas las actividades, dado que se encuentra sometido a presión para el logro de objetivos y relación constante con clientes, que aunado, a una coyuntura como la actual, donde las emociones se han desbordado, resulta un poco más complicado asegurar el cumplimiento de las metas y relacionarse con los clientes con facilidad, por lo cual resulta importante realizar una investigación que permita establecer estrategias que contribuyan al bienestar de la salud de los colaboradores.

En la institución financiera del caso de estudio, aún no ha realizado una evaluación de factores de riesgos psicosociales, que permita determinar su relación con el estrés laboral.

Existen factores externos o amenazas que incrementarían la problemática descrita anteriormente, tales como la prolongación de la emergencia sanitaria que ésta viviendo el país, la cual está originando demasiada conmoción, desesperación y ansiedad en las personas por el miedo a la muerte, además de una gran incertidumbre por mantener la estabilidad laboral aunado a la situación política que enfrenta el país que está obligando a las organizaciones a establecer estrategias para asegurar su continuidad en el mercado, generando que la presión para el cumplimiento de resultados sea extenuante, no permitiendo a los

colaboradores involucrarse en la toma de decisiones y organización de su tiempos para el desarrollo de un trabajo eficaz. Estas condiciones podrían impactar directamente en los niveles de estrés de los colaboradores, originando una disminución en la productividad, por lo cual resulta necesario realizar una evaluación de estos factores para establecer planes de acción que permitan contribuir a la salud y bienestar de los colaboradores.

No obstante, no todo es negativo en la realidad problemática que se atenderá en esta investigación; la institución tiene los recursos disponibles para desarrollar una evaluación de factores de riesgos psicosociales con personal especializado, en esta oportunidad nos enfocaremos en analizarlos para determinar su relación con el estrés laboral, así mismo, cuenta con el equipo multidisciplinario para procesar y analizar la información para la oportuna toma de decisiones y establecimiento actividades que conduzcan a la efectividad del control de los factores de riesgo psicosociales dentro de la organización. Con respecto a los medios digitales, se cuenta con plataformas internas propias como microsoft office y teams, para el despliegue de todas las actividades que involucren la ejecución de esta evaluación (cuestionarios y entrevistas) de tal forma, que se pueda abarcar a la totalidad de colaboradores. Cabe precisar que existe interés por parte de la Gerencia General en implementar medidas que permitan establecer un plan de prevención de riesgos psicosociales, posterior a la evaluación.

La institución financiera puede aprovechar los medios económicos con los cuáles dispone, para ejecutar un despliegue de actividades como parte del diseño de su plan de prevención frente a riesgos psicosociales y resaltar, de esa forma el compromiso hacia su gente; logrando así fidelizarnos y mejorar sus indicadores de productividad y clima laboral.

La pandemia ha mostrado la cara oculta de las relaciones de trabajo y la necesidad de integrar la calidad de la salud y de las relaciones en los

planes de desarrollo del talento humano en todos los puestos de trabajo. Y ello sólo será posible si se da atención a los factores psicosociales y se integran planes de acción en los sistemas de gestión de cada empresa. Razón por la cual, es importante contar con un estudio metodológicamente estructurado, mediante el cual se pueda determinar la relación de éstos con el estrés laboral de los colaboradores en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, con el fin de tomar acciones que permitan asegurar condiciones idóneas en el bienestar del colaborador.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?

I.2.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la relación entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?

¿Cuál es la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?

¿Cuál es la relación entre el apoyo social y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?

¿Cuál es la relación entre compensaciones y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?

¿Cuál es la relación entre la doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Determinar la relación que existe entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Determinar la relación que existe entre el apoyo social en la empresa y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Determinar la relación que existe entre compensaciones y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Determinar la relación que existe entre la doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

I.4. Justificación de la investigación

I.4.1. Justificación Metodológica

En este estudio se pretende aplicar como instrumentos para medir los factores de riesgos psicosociales el cuestionario Suseso/ISTAS 21, el cual nos permitirá determinar cuáles son los factores de riesgo psicosociales que afectan el bienestar de los colaboradores. Para el caso del estrés laboral de los trabajadores, usaremos la escala de estrés laboral de la OIT - OMS; el cual mide los niveles de estrés presentes en la organización por cada colaborador.

I.4.2. Justificación Práctica

La presente investigación se desarrolla con el propósito de establecer planes de acción futuros que permitan reducir los niveles de estrés en los trabajadores, controlando previamente los factores de riesgos psicosociales, logrando de esta manera contribuir a asegurar la integridad de los colaboradores y por ende a la organización, cuyos resultados se verán reflejados en sus índices de productividad, bajo ausentismo laboral y clima laboral.

I.4.3. Justificación Económica

La presente investigación aportará la forma en la cual se viene abordando los factores de riesgo psicosociales en la organización, a fin de que la empresa pueda tomar acciones que le contribuyan a gestionar de manera efectiva su recurso humano.

I.4.4. Justificación Teórica

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de riesgos psicosociales, sus factores y los mecanismos de medición; encontrar explicaciones que permitan abordarlos para determinar su relación con el estrés laboral en el ámbito financiero, buscando de esta manera asegurar el bienestar integral de los empleados. Ello le permitirá al investigador contrastar y analizar diferentes conceptos y resultados para establecer estrategias futuras que permita gestionar adecuadamente los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral.

I.4.5. Justificación Ética

La presente investigación permitirá contribuir al desarrollo ético y empresarial de la organización a través del establecimiento de programas futuros que aporten valor a la gestión de prevención de riesgos laborales y bienestar de los colaboradores.

I.5. Alcance de la investigación

Esta investigación tiene un alcance correlacional, ya que busca establecer si existe relación significativa entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral. Tiene como población a 285 colaboradores del área de agencias u oficinas de las diferentes sedes del distrito de Trujillo de la institución financiera.

Finalmente, la investigación se realizará en el año 2021 y se definirán las fechas para recoger información, por eso tiene una modalidad transversal, se aplicará una encuesta de manera online en plazos previamente programados, de los resultados obtenidos se establecerá la relación causal de las variables de estudio. Por eso, también, se justifica su enfoque cuantitativo con alcance nacional.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Degiorgi (2020) en su investigación titulada: “Riesgos Psicosociales y Niveles de Motivación en trabajadores de un call center perteneciente a una entidad financiera de CABA durante el periodo 2019 -2020” - Argentina, tuvo como objetivo identificar los factores organizacionales que devienen en riesgos psicosociales junto a las consecuencias que derivan de los mismos y los niveles de motivación a los que están expuestos sus trabajadores. La metodología utilizada fue una investigación descriptiva de enfoque cuantitativo usando como instrumento el cuestionario, obteniéndose como resultado que los mayores factores de riesgos psicosociales identificados corresponden al bajo nivel de autonomía (82,5%) y las altas exigencias psicológicas (65%), sin embargo; se precisa que muchos trabajadores continúan ejerciendo su labor por la existencia de estímulos que favorecen la motivación como lo son: el buen salario y el reconocimiento. Concluyéndose que, para asegurar el bienestar de los trabajadores disminuyendo los niveles de riesgos psicosociales, resulta necesario lograr la mayor motivación posible en el entorno de trabajo.

López (2021) en su investigación titulada “Medición de los Niveles de Estrés en los colaboradores de una agencia bancaria de la ciudad de Guayaquil” – Ecuador, tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés de los colaboradores de una agencia bancaria. La metodología utilizada fue la investigación descriptiva de enfoque cualitativo usando como instrumento la entrevista y guías de observación. Como resultado de la investigación se determinó que los factores que originan el estrés en los colaboradores son la interacción con los clientes, el poco control sobre el desarrollo de las tareas y las sobre exigencias de su jefatura inmediata, generan un nivel de estrés medio y leve. Concluyéndose que los niveles de estrés que experimentan los colaboradores de cajas municipales se encuentran en un nivel medio y leve, precisando que las mujeres de esta población se encuentran expuestas a niveles más altos de estrés.

Hermosa (2019) en su investigación titulada “Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner” – Colombia, tuvo como objetivo analizar las intervenciones en el estrés laboral a través de lo establecido en los fundamentos conceptuales y metodológicos del modelo Bronfenbrenner. La metodología utilizada fue la relacionada a la bibliometría, porque analizaron un conjunto de artículos para la obtención de datos cualitativos y cuantitativos. Como resultado de la investigación se establece que, en el campo del desarrollo se deben revisar simultáneamente los procesos proximales y las características de las personas y del contexto y las relacionadas con el tiempo. Finalmente se concluyó que, existen diferentes factores de riesgo como fuentes de estrés, por lo que resulta necesario, ejecutar intervenciones en función al ambiente organizacional y social en el que se desenvuelve el trabajador.

Barati (2019) en su investigación titulada “Identificación de los factores que afectan el estrés laboral (Estudio de caso: Sucursales del Banco de Comercio de Khorasan Razavi) - Ecuador” tuvo como objetivo revisar y priorizar la atención de los factores que afectan el estrés laboral de los colaboradores de la sucursal de Trade Bank of Khorasane Razavi. La metodología que utilizó fue básica de estudio no experimental con un enfoque cuantitativo utilizando un cuestionario como instrumento de medición. Los resultados de la investigación mostraron que el primer factor y el más influyente en el estrés laboral con un coeficiente de correlación de 927 corresponde a las políticas organizacionales. Concluyéndose, que los factores que afectan el estrés laboral en la institución donde se desarrolló la presente investigación, está relacionado con las formas y mecanismos de trabajo, los cuáles se encuentran establecidos en sus políticas organizacionales.

Morales (2018) en su investigación titulada “Evaluación e intervención de los riesgos psicosociales en organizaciones de Santander - Colombia” tuvo como objetivo evaluar los riesgos psicosociales de los colaboradores de las organizaciones de Santander. La metodología que utilizó fue básica de estudio no experimental con un enfoque cuantitativo utilizando un cuestionario como instrumento de medición. Como resultado de la investigación dentro de los resultados intralaborales, se identificó que el 79% de la población evaluada se encuentra en riesgo de presentar estrés, esto debido a las altas demandas de trabajo y al poco dominio de control sobre su trabajo, y en relación a los resultados extralaborales, el 70% tiene el riesgo de presentar estrés; esto debido, a que la cantidad de tiempo destinada para el descanso es limitada. Concluyéndose que, entre las causas que detona el estrés laboral se encuentra: excesiva demanda de trabajo y la presión por cumplimiento de metas en cada proceso, generando malestares físicos y con el entorno del trabajador.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Espinoza (2020) en su investigación titulada: “Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo”, tuvo como objetivo determinar la relación de ambas variables en el contexto laboral el banco. La metodología utilizada fue una investigación correlacional de enfoque cuantitativo en la cual se usó el cuestionario como instrumento, obteniéndose como resultado que los colaboradores que presentaron mayores exigencias psicológicas, inseguridad en cuanto al futuro dentro de la organización, y la exposición al factor de doble presencia en el trabajo, registraron niveles altos de estrés, por lo cual, se concluyó que los colaboradores expuestos a estos factores presentan mayores niveles de estrés laboral.

Mogollón y Muñoz (2018) en su investigación titulada: “Estudio de los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la zona Norte – Lima en la red de oficinas del Banbif y su influencia en el nivel de logro de la meta y su impacto en la rentabilidad de la organización”, tuvo como objetivo conocer los factores generadores de estrés en los trabajadores de la entidad financiera. La metodología utilizada fue una investigación descriptiva de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, en la cual se usó el cuestionario como instrumento. Obteniéndose como resultado que el 100% de los trabajadores ejecutaba funciones adicionales a sus tareas y eran supervisados constantemente para el cumplimiento de las mismas, por lo cual, tenían que hacer uso de horas extras; siendo esta condición un detonante del estrés. Concluyéndose que los factores de sobrecarga laboral y presión en el trabajo, son generadores de altos niveles de estrés.

García, Quiroz y Yaya (2018) en su investigación titulada: “La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: el caso de una entidad financiera peruana”, tuvo como objetivo identificar los factores psicosociales dentro de la entidad financiera y determinar su incidencia en el clima laboral y productividad. La metodología utilizada fue una investigación de enfoque mixto de diseño explicativo secuencial, en el cual se usó al cuestionario como instrumento. El resultado principal fue que el 67% de colaboradores percibe que dispone de capacidad para expresarse, tomar decisiones y crecer dentro de la organización, sin embargo; son otros los factores tales como las exigencias mentales (51%), reconocimiento hacia al trabajo (59%) e inseguridad en el trabajo (54%) son detonantes del estrés laboral e inciden negativamente en el clima organizacional. Concluyéndose que, si los factores que resultaron con mayores niveles de detonación en estrés laboral no son gestionados con tiempo, podría generar impactos en la salud del trabajador, a su vez, los otros factores que obtuvieron valores favorables con incidencia en bajos niveles de estrés, es originado por el orgullo que presentan los trabajadores por pertenecer a la empresa, lo que les permite comprometerse con el trabajo diario y organizar sus propios tiempos para ejercerlo.

Pando, Gascón, Varillas y Aranda (2018) en su investigación titulada: “Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos”, tuvo como objetivo determinar los niveles de riesgo para los diferentes factores psicosociales que originan el estrés laboral. La metodología utilizada fue un estudio transversal descriptivo. Obteniendo como resultado, que, de los 07 factores psicosociales evaluados, los que obtuvieron niveles altos para detonación de estrés laboral fueron: exigencias laborales con un 82%, contenido y característica de la tarea con un 73.4% y la carga del trabajo con un 72%, originando un 56.1% de sintomatología a nivel fisiológico y un nivel bajo a nivel psicoemocional. Concluyéndose que, más del 70% de la población evaluada, presenta exposición a factores psicosociales de riesgo, siendo el principal detonante de estrés laboral que afecta a nivel de sintomatología fisiológica, las exigencias laborales y el contenido y característica de la tarea.

Gonzales (2021) en su investigación titulada: “Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de una empresa de consultoría en Lima, 2021” - Lima, tuvo como objetivo determinar el nivel de correlación entre los niveles de estrés laboral y el desempeño laboral. La investigación realizada fue de tipo aplicada con un diseño correlacional de corte transversal. Obteniendo como resultado, un coeficiente de 0.893 para la variable estrés laboral y 0.904 para la variable desempeño laboral, permitiendo medir el nivel de correlación a través del coeficiente de correlación Spearman al 0.05 de significancia, encontrándose una correlación entre las variables de -0,722 lo que indica la existencia de una correlación negativa alta. Concluyendo que, existe una alta correlación por lo que es necesario generar acciones que permitan aminorar el estrés a fin de que no afecte el desempeño laboral.

II.2. Conceptos

II.2.1. Factores Psicosociales

Características percibidas de los trabajadores en cuanto a su entorno laboral y que está íntimamente relacionado con la organización, el contenido de su trabajo y el desarrollo de éste, los cuales tienen injerencia directa en su estado emocional y que puede afectar su salud mental, física y social como la ejecución de su trabajo.

Los factores psicosociales surgen de evaluar los niveles de exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia que pueden estar presentes en el entorno laboral del trabajador. (Carayon, Haims y Yang (2001) y Martín Daza y Pérez Bilbao (1997))

II.2.2. Estrés Laboral:

Reacciones adversas que se presentan en los colaboradores ante exigencias de índole laboral que superan la capacidad de respuesta por parte de ellos. (OIT, 2016)

El estrés laboral es la medida que surge de evaluar los factores estresores dentro del clima, estructura y territorio organizacional, además de la tecnología, influencia del líder, cohesión y respaldo del grupo de la organización en estudio.

II.3. Bases Teóricas

II.3.1. Factores Psicosociales

Moncada, Llorens, Andrés y otros, (2014) lo definen como aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas,

violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (pág. 21)

La Confederación de Empresarios de Málaga, (2013) establece que los factores psicosociales son las interacciones entre lo que percibe y experimenta el trabajador en relación a su ambiente, satisfacción, desarrollo de su trabajo y condiciones de la empresa alineado con su cultura personal, posibilidad para despliegue de capacidades, satisfacción de necesidades y condiciones personales, y que puede interferir en su bienestar físico y mental.

La Organización Internacional de Trabajo (1986) los define, por un lado, como las interacciones entre el trabajo y su entorno (medio ambiente, satisfacción laboral, condiciones organizativas) y por el otro, con la capacidad, necesidades, cultura y condiciones personales de los trabajadores, los cuales, por intermedio de la experiencia y percepción de ellos, pueden incidir en su estado de salud, desempeño y satisfacción laboral.

II.3.2. Clasificación de los factores de riesgos psicosociales

- a) Exigencias psicológicas: Son las demandas psicológicas que implica el desarrollo del trabajo, éstas pueden subdividirse en:
 - Exigencias cuantitativas: Relación entre la cantidad de trabajo para ejecutar y el tiempo disponible para hacerlo. Si el tiempo no es suficiente, las exigencias se manifiestan como un mecanismo de trabajo veloz, esto a su vez, relacionado con la falta de opciones para llevar el trabajo al día y acumularlo y también está alineado con la asignación irregular del tiempo de las tareas. También puede suceder lo contrario, que las demandas sean limitadas o escasas.

Para contribuir a la prevención, las exigencias cuantitativas deben estar alineadas al tiempo disponible para ejecutar el trabajo.

- Exigencias cognitivas: Son las exigencias en relación a los procesos mentales (concentración, capacidad para memorizar y tomar decisiones, entre otros) que se requieren para llevar a cabo la tarea y la responsabilidad que ello implica.
- Exigencias psicológicas emocionales: Relacionado a las demandas emocionales que requiere la ejecución de nuestro trabajo para entender las condiciones de otras personas, sobre todo cuando ellas presentan emociones impetuosas.
- Exigencias psicológicas de esconder emociones: Relacionado con las emociones internas de los trabajadores que no se muestran por “temas profesionales” usualmente están relacionados con la rabia y la vergüenza.
- Exigencias psicológicas sensoriales: Relacionado con las exigencias para usar los 05 sentidos para el cumplimiento óptimo de las actividades.

b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Es la posibilidad con la cual dispone el trabajador para influir en la planificación y desarrollo de actividades y toma de decisiones en relación a su trabajo, teniendo en cuenta, además, la posibilidad para el despliegue de su creatividad e iniciativa (Candía y Pérez (2020), Karasek (1979)), esta dimensión puede subdividirse en:

- **Influencia:** Es el margen de decisión con el que dispone el colaborador para llevar a cabo sus actividades laborales y el cómo hacerlo. Incluyendo la posibilidad para decidir la secuencia de tareas, métodos a utilizar, cantidad a trabajar, horarios, ambiente de trabajos, elección de colegas, entre otros aspectos en relación al desarrollo de su trabajo.
- **Control sobre los tiempos de trabajo:** Posibilidad para detener el desarrollo de las actividades, ya sea para tomar un descanso breve o atender responsabilidades personales o toma de vacaciones.
- **Posibilidades de desarrollo en el Trabajo:** Relacionado con las oportunidades que ofrece el trabajo para colocar a disposición el talento, conocimientos y habilidades del trabajador, reduciendo la monotonía.
- **Sentido del Trabajo:** Relacionado con el valor que le encuentra el trabajador al desempeño de sus tareas y actividades, en el cual se busca el desarrollo personal y profesional.
- **Integración en la empresa:** Relacionado con el compromiso que siente el trabajador hacia la organización.

c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo: Margen en el cual, percibe el trabajador el respaldo y apoyo de sus compañeros y superiores para la realización de su trabajo se subdivide en:

- Claridad de rol: Es el margen de definición que tiene el trabajador para el desempeño óptimo de sus funciones en relación a responsabilidades, acciones y designación de recursos.
- Conflicto de rol: Se presenta cuando las exigencias para llevar a cabo la tarea difieren de las normas y valores personales
- Calidad de Liderazgo: Relacionado con las características y conductas que se le atribuye al jefe inmediato, que permiten delimitar su valor como líder.
- Calidad de la relación con los superiores: Relacionado con los atributos que otorga el trabajador a la jefatura inmediata y a la organización en general, teniendo en cuenta el tipo de apoyo que recibe e información necesaria en el momento oportuno para desarrollo de su trabajo.
- Calidad de la relación con sus compañeros (as) de trabajo: Relacionado con la posibilidad de recibir el apoyo del equipo de trabajo en el momento oportuno para el desempeño de sus actividades aunado al sentimiento de pertenecer al equipo.

d) **Compensaciones:** Referido al reconocimiento de las jefaturas inmediatas y del esfuerzo empleado para desarrollar el trabajo, recibir el apoyo necesario y un buen trato. Se subdivide en:

- **Estima:** Relacionado al reconocimiento y ayuda otorgada por los líderes y colegas del trabajo por el esfuerzo desplegado para el desarrollo de la tarea.
- **Inseguridad:** Relacionado a las condiciones generales del contrato: estabilidad laboral, bonificaciones, sueldo, entre otros aspectos que brinden la tranquilidad económica al trabajador en relación a su puesto de trabajo.
- **Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo:** Referido a la inseguridad que puede sentir el trabajador en relación a los mecanismos para el desarrollo del trabajo en sí, tales como: cambios de actividades y ubicación, jornada de trabajo y horario laboral.

e) **Doble presencia:** Relacionado con las exigencias para atender las actividades de índole laboral, familiar y doméstico a la vez. Se subdivide en:

- **Preocupación por las tareas domésticas:** Malestar por las demandas domésticas que se tienen que cumplir y que pueden afectar el desempeño de las actividades, esto se da más en mujeres, por lo que se genera una inequidad de género.

II.3.3. Instrumento de medición para los FRPS

La forma para identificar y medir estos factores, es a través de un cuestionario, el cual es completado por los mismos trabajadores que los experimentan. Esta forma de identificar y medir el riesgo tiene como finalidad establecer que los trabajadores son los verdaderos “especialistas” en lo que les llega a pasar en su “trabajo” y en su

“salud”, por lo que estas situaciones deben ser consideradas como prioridad.

En el periodo de los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social de Chile en coordinación con otras instancias superiores, validaron el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, el cual es un instrumento que permite evaluar y medir los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

El cuestionario resulta de la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. (Candía y Pérez, 2020, pag.5)

Este instrumento evalúa diferentes dimensiones, las cuales están integradas en los siguientes grupos: exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo o también llamado trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones.

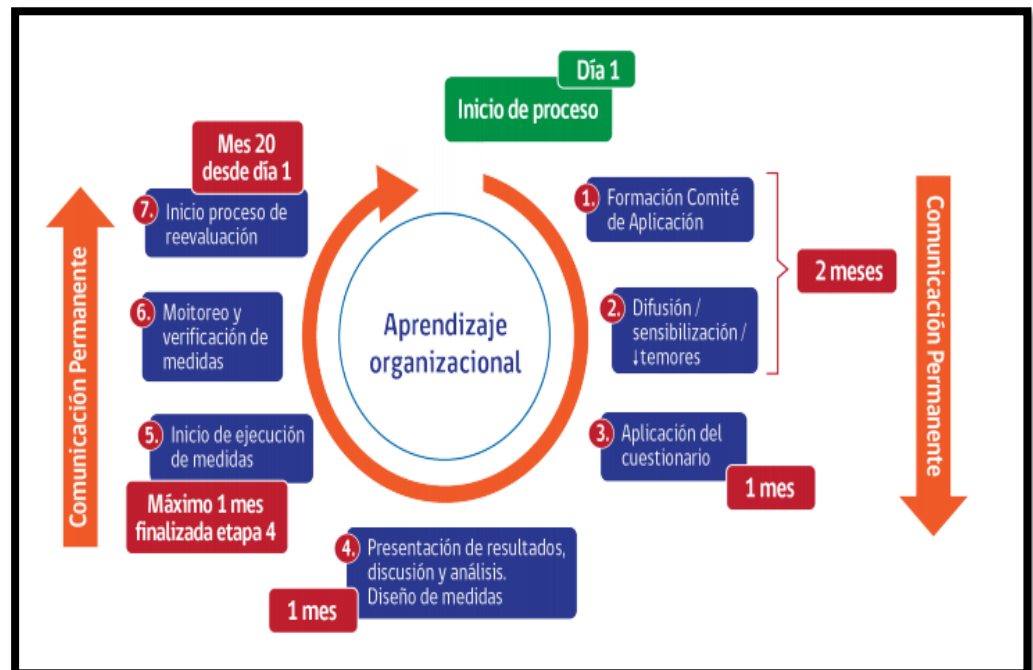
II.3.4. Condiciones para la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Las condiciones son indispensables para garantizar que los trabajadores que responderán el cuestionario dispondrán de la garantía de que sus respuestas serán óptimamente utilizadas y podrán participar con confianza.

Desde la perspectiva de salud ocupacional, la participación de los colaboradores garantiza que el proceso de medición y posterior intervención se fundamente en forma sólida y tenga resultados observables. (Candía y Pérez, 2020, pag.16)

A continuación, se detalla 07 pasos para la aplicación del cuestionario y sus tiempos máximos (cuadros rojos) para los niveles de riesgo alto y medio.

Figura N° 1: Pasos para la aplicación del cuestionario ISTAS21



Fuente: Manual del método del cuestionario Suseso/ISTAS21

Candía, Pérez y otros (2020) describe el proceso para el análisis de resultados:

1. Los valores de los puntajes deben calcularse por cada trabajador por separado, una vez realizado, ya es posible calcularlo por unidad de trabajo. Los valores para cada apartado se encuentran en el Anexo 05 del Manual del método del cuestionario Suseso/Istas21.
2. Los puntajes que resultaron por cada trabajador se suman por subdimensión. El valor total se divide por el valor máximo de puntos de esa subdimensión y se multiplica por 100.
3. Ahora para calcular el valor de una dimensión para cada colaborador esto se realiza calculando el promedio de los valores porcentuales de cada uno de las subdimensiones que conforman la dimensión.
4. De allí puedes verificar la condición de la situación:
 - Nivel de riesgo bajo: Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
 - Nivel de riesgo medio: Nivel de exposición psicosocial intermedio

- Nivel de riesgo alto: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Tabla N° 1: Rangos de evaluación de las dimensiones psicosociales

Dimensión psicosocial	Rangos de evaluación		
	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0-46,33	46,34 - 59,64	59,65 -100
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-28,09	28,10 – 42,14	42,15 - 100
Apoyo social en la empresa	0-19,25	19,26 – 32,58	32,59 - 100
Compensaciones	0-21,66	21,67 – 42,78	42,79 - 100
Doble presencia	0-12,49	12,50 – 49,99	50,00 - 100

Fuente: Manual del método del cuestionario Suseso/ISTAS21

II.3.5. Intervención en la prevención de factores de riesgos psicosociales

Posterior a la obtención de los resultados de la evaluación de los FRPS las organizaciones deberían disponer la elaboración de una política de manejo de estos factores, con el propósito de promover condiciones positivas y controlar o eliminar las condiciones negativas. El tratamiento de estos factores puede llegar a tener un fuerte impacto en la salud de los trabajadores, básicamente en el control de las enfermedades mentales de origen profesional, pero a su vez, también favorece a las organizaciones logrando el cumplimiento de sus objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente, todo esto, a través de la reducción del ausentismo.

La Política de gestión de los FRPS debería tener en cuenta lo siguiente:

1. Acciones de mitigación que facilite el control a la exposición de FRPS que existen de forma permanente y no son posibles eliminar directamente, citando como ejemplo, las conductas agresivas de los usuarios. Para ello, se debería tomar las medidas necesarias para reducir el impacto de posibles experiencias extremas en el trabajo que ocasionen repercusiones en los colaboradores.

2. Acciones de eliminación para los factores que dependen directamente de las gestiones de la organización, los cuales pueden tocarse durante la evaluación de riesgo.

Una Política de Gestión de FRPS debe considerar las características propias de la organización y en especial, del centro de trabajo y la de sus colaboradores (género, niveles de capacitación, modalidades de contratación, actividad económica, idiomas, culturas, etc). Además, debe considerarse condiciones contextuales (normativas, economía, posición de la organización dentro de la ciudad o país, entre otros)

La Política debe ser explícita para el lugar del trabajo y comunicada a todo nivel dentro de la organización.

- Formas de intervención: Una práctica forma para abordar los resultados es:
 - Identificar al mayor número de colaboradores del lugar y puesto de trabajo que resultaron con exposición a riesgo alto de algún FRPS.
 - Diseñar probables acciones que eliminen o disminuyan la exposición a más de riesgo detectado, el cual podría impactar en más de una dimensión o subdimensión de los FRPS.
 - Diseñar acciones que eliminen o reduzcan distinciones y desigualdades.
 - Establecer de forma concreta las medidas preventivas definiendo responsables, el qué se va a hacer y cómo se va a hacer.

Todo ello permitirá unificar las acciones y definir estrategias de intervención que logren eliminar el factor de riesgo, o controlarlo de tal forma que no se convierta en un riesgo para la salud de los trabajadores ni afecta con la productividad de la organización.

II.3.6. Factores de Riesgos Psicosociales en el Sector Financiero

Según la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas (2018) establece los efectos que pueden conllevar los FRPS en la salud y bienestar de los trabajadores del sector.

Factores relacionados con la empresa y forma de realización del trabajo	Efectos
Pausas y descansos	Una inadecuada planificación del trabajo y distribución del tiempo y de los periodos de descanso y pausas, puede impactar directa e indirectamente en la salud del trabajador, la institución y su entorno.
Horario de Trabajo	La flexibilidad en el horario favorece el equilibrio entre la vida familiar y laboral, contribuyendo a la satisfacción laboral del trabajador.
Trabajo a turnos y nocturno	Limita al trabajador a mantenerse activo y viceversa. Aislándolo de la vida familiar y social.
Funciones y Tareas	Un puesto de trabajo con valor es aquel que se encuentra enfocado en tareas y responsabilidades que le permiten al trabajador sentir que su trabajo vale la pena.
Ritmo de trabajo	El ritmo del trabajo debe permitir al trabajador laborar sin que

	repercusión en la fatiga sea relevante.
Monotonía	El trabajo rutinario desarrollado en un ambiente poco estimulante genera problemas de salud e insatisfacción laboral, por lo que debe disminuir el número de actividades rutinarias y elevar los niveles de competitividad en el desarrollo de las tareas.
Autonomía	El colaborador debe disponer de la capacidad para tomar decisiones en cuanto al desarrollo de su trabajo y mantener autonomía para el ejercicio del mismo, de lo contrario se puede llegar a la eliminación de la iniciativa y creatividad para el desarrollo de nuevos proyectos.
Carga mental	La sobrecarga laboral tiene un impacto sobre la elevación de la ansiedad, baja autoestima, altos niveles de colesterol e infarto o hemorragia cerebral.
Formación	Para ejercer cualquier actividad laboral, debe existir una formación previa y un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo, de lo contrario puede generarse insatisfacción laboral.

Responsabilidad	Si el puesto de trabajo del colaborador se encuentra por debajo de sus capacidades generará insatisfacción laboral y desmotivación, por el contrario, si encuentra por encima, podría generar estrés.
Desempeño de rol	Cuando existe una acumulación de responsabilidades por atender en el ejercicio laboral, ya sea de manera cuantitativa o cualitativa, podría generar dificultades en los colaboradores para conciliar la vida laboral y familiar.
Comunicación en el Trabajo	La empresa debe fomentar la comunicación en todas sus formas, permitiendo que los mensajes sean claros, comprensibles y de acceso a todos los niveles de la organización.
Estilo de mando	Tiene impacto directo en el ambiente de trabajo y relaciones entre todos los involucrados dentro de la organización, porque las actitudes de liderazgo impactan directamente o indirectamente en los colaboradores y clima organizacional.

Participación en la toma de decisiones	Los mecanismos usados en las organizaciones para fomentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, puede ser un factor de insatisfacción laboral.
Relaciones interpersonales en el trabajo	La forma en como es llevado estas relaciones entre los integrantes del equipo de trabajo podría generar elevados niveles de tensión, sino son manejados estratégicamente.
Condiciones de empleo	La pérdida de un trabajo como la incertidumbre por la situación laboral, podría generar trastornos de ansiedad, insomnio, depresión o estrés.
Desarrollo de la carrera profesional	Cuando los colaboradores sienten que no disponen de alternativas para su promoción, puede generarse conflictos entre los miembros de la organización. Insatisfacción laboral y miedo en relación a su estatus profesional.

II.3.7. Manifestaciones de los factores psicosociales:

Candía y Pérez (2020), manifiesta que estos factores son generadores de riesgo para la salud a nivel somático y mental, pudiendo ocasionar altos niveles de ausentismo y licencias médicas, elevar los índices de accidentabilidad, bajar los niveles de productividad y satisfacción en el trabajo; es por ello, que la

preocupación de los organismos internacionales e investigadores no radica en el estrés mismo, sino en éstos factores que lo originan.

Así mismo, la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas (2018), establece que, cuando las condiciones del ambiente laboral no son las más idóneas favorece la presencia de los riesgos psicosociales apareciendo alteraciones que pueden presentarse como estrés laboral, síndrome de burnout y acoso laboral.

Aunque es posible actuar y bajar los niveles de estrés en los colaboradores, es más primordial y seguro prevenirlo tomando acciones sobre las condiciones que lo generan. Para efectos de las organizaciones estas condiciones son los factores de riesgo psicosociales. Por lo tanto, podríamos decir que el estrés es un mediador entre los factores de riesgo psicosociales y la enfermedad.

II.3.8. Estrés Laboral

La OIT (2016) define al estrés como 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.

El Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Psicosociales (2009) lo define como, el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad. (pág. 27)

También lo considera como un estado de cansancio psicológico y físico de una persona ocasionado por una gran cantidad de trabajo, desbordes emocionales, depresión, ansiedad, miedo entre otros.

Por otro lado, la Guía sobre el estrés relacionado con el Trabajo (1999) establece que el estrés es un conjunto de diversas reacciones a nivel emocional, cognitivo, fisiológico y de comportamiento a circunstancias negativas relacionadas a los mecanismos, ambiente y formas de trabajo. Es un estado caracterizado por sentirse incapaz de afrontar ciertas circunstancias.

La agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo (2003), indica que existen pruebas teóricas y empíricas que demuestran que el riesgo de estrés aumenta en un entorno laboral con las siguientes características:

- Escasos recursos: escaso control sobre el trabajo, escasa discreción de aptitudes, escaso poder de decisión.
- Exigencias inadecuadas: demasiadas o demasiado pocas exigencias en el trabajo, especialmente, una combinación de escaso control y muchas exigencias o un trabajo repetitivo y monótono.
- Escasos recursos sociales: escaso apoyo social de los compañeros y la dirección, conflictos de funciones, baja comunidad social;
- Escasa predictibilidad: inseguridad laboral, escasa reacción de los supervisores, falta de información; bajos niveles de recompensa: desfase entre esfuerzo y recompensa. (pág. 10)

Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales – Comisión Europea (1999), establece que la manifestación del estrés laboral se presenta de la siguiente manera:

- A nivel emocional: Cuando los trabajadores se encuentran expuestos a situaciones del entorno laboral que generan estrés, algunos de ellos pueden reaccionar en mayor o menor medida, mucho va a depender del nivel de exposición al cual se encuentran sometidos a ese estresor, generándose en

ansiedad o depresión, pudiendo convertirse en enfermedad, si no es controlado a tiempo.

- A nivel cognitivo:

Los trabajadores expuestos a niveles de estrés tienden a presentar limitaciones para concentrarse, para desplegar sus habilidades de talentos y creatividad, sintetizar información o tomar decisiones. Si estas condiciones se acentúan, podrían convertirse en disfunciones.

- A nivel de comportamiento:

Si las personas se encuentran expuestas a factores de estrés independientemente si se encuentran relacionados o no con el trabajo pueden generar comportamientos negativos para su salud.

Algunos colaboradores como mecanismos de defensa para relajarse o disipar los problemas que puedan estar sobrellevando internamente en relación a los factores estresores, hacen uso del alcohol, drogas o cigarrillos, u otros se alimentan en exceso, con esto último aumentando el riesgo de ser obesos o presentar enfermedades de diabetes o cardiovasculares.

Así mismo, algunos se exponen a situaciones de riesgos innecesarias en el centro laboral o al conducir, sumado a ello, pueden presentar conductas de agresividad o violencia, éstas reacciones muchas veces pueden conllevar a una enfermedad o muerte.

- A nivel fisiológico:

Ante situaciones estresantes, los trabajadores pueden presentar un aumento de su tensión arterial o coagulación sanguínea, una irregularidad en su frecuencia cardíaca o tensiones musculares, en síntesis, los órganos de su cuerpo pueden verse afectados.

El estrés no puede ser eliminado en nuestras vidas, pues también es generador de energía para alcanzar objetivos concretos. Lo que se debe evitar es un estrés crónico e intenso. Además de las consecuencias descritas, el estrés puede conllevar a que se agrave cualquier enfermedad, cualquiera fuese la causa.

II.3.9. Escala de estrés Laboral

Fue diseñada por la organización internacional del trabajo y la organización mundial de la salud, inicialmente sustentada por Ivancevich & Matteson, la cual estuvo basada en el modelo de desbalance: esfuerzo – recompensa de Siegrist y adaptada y validada en el Perú por Ángela Suárez (2013) en una muestra de 203 trabajadores de un Contact Center de la ciudad de Lima.

La escala cuyo propósito es medir estrés en el trabajo consta de 25 preguntas y 07 dimensiones, las cuáles, según Hernández (2006), son descritas de la siguiente manera:

Clima organizacional: Este es generado por la interacción entre los colaboradores y las estructura, políticas y metas institucionales. Relacionado con el sentir, o la personalidad o el carácter de las personas que conforman la empresa. Estresor que puede afectar de diferentes maneras a las personas.

Estructura organizacional: Estresor que puede originarse por los niveles de autoridad de una organización y distribución de jerarquías.

Territorio organizacional: Referido al espacio físico ya sea personal o de ejecución de actividades laborales de un colaborador. Los colaboradores que laboran en territorios no propios pueden desarrollar estrés.

Tecnología: Referido a las limitaciones de origen tecnológico dentro de una empresa, los cuales pueden delimitar las actividades de los colaboradores y jefaturas inmediatas. Para algunos colaboradores este puede ser un estresor que afecte sus comportamientos y estados fisiológicos.

Influencia del líder: Referido a las formas de ser del propio líder, en referencia a comportamientos, estilos de liderazgo, acciones y mecanismos de trabajo, los cuales pueden afectar o no a los colaboradores, en relación a la productividad y satisfacción laboral.

Falta de cohesión: Fundamentado en la motivación y grado de atracción que permite la unión del grupo, cuando esta fuerza repela a un integrante del equipo de trabajo, en los demás miembros se produce el estrés-

Respaldo del grupo: Se presenta como estresor cuando se comparte de manera mínima las emociones y opiniones del equipo de trabajo. A menores niveles de apoyo y/o respaldo o que éste sea inadecuado se produce el estrés.

Llaneza (2009) menciona los ítems correspondientes a cada componente distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N° 2: Ítems por cada componente del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS

Factor	Ítems
Clima organizacional	1,10,11,20
Estructura organizacional	2,12,16,24
Territorio organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia del líder	5,6,13,17
Falta de cohesión	7,9,18,21
Respaldo del grupo	8,9,23

Fuente: Llanea (2009). "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista".

Las dimensiones descritas anteriormente son valoradas de la siguiente manera, en función a la percepción del trabajador en cuanto a las condiciones de estrés según cada ítem:

1= NUNCA

2= RARA VEZ

3= OCASIONALMENTE

4= ALGUNAS VECES

5= FRECUENTEMENTE

6=GENERALMENTE

7= SIEMPRE

Llaneza (2009) indica que, para interpretar los niveles de estrés, se debe sumar los ítems del cuestionario, por lo tanto, cada valor señala el nivel de estrés que presenta el colaborador. Todo ello en función a la siguiente escala:

Tabla N° 3: Niveles de estrés según escala de estrés laboral OIT-OMS

Nivel de estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	<90,2
Nivel intermedio	90,3-117,2
Estrés	117,3-153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

Fuente: Llaneza (2009). "Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista".

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de Hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Trujillo en el año 2021.

III.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Existe relación significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Existe relación significativa entre el apoyo social y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Existe relación significativa entre compensaciones y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Existe relación significativa entre la doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

III.2. Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Subvariables)	Definición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional		
Factores de Riesgos Psicosociales	Cuantitativa	Características percibidas de los trabajadores en cuanto a su entorno laboral y que está íntimamente relacionado con la organización, el contenido de su trabajo y el desarrollo de éste, los cuales tienen injerencia directa en su	Los factores de riesgos psicosociales surgen de evaluar los niveles de exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, compensacion	Exigencias psicológicas	Demandas psicológicas que implica el desarrollo del trabajo
				Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Pposibilidad con la cual dispone el trabajador para influir en la planificación y desarrollo de actividades y

		estado emocional y que puede afectar su salud mental, física y social como la ejecución de su trabajo.	es y doble presencia que pueden estar presentes en el entorno laboral del trabajador. (Carayon, Haims y Yang (2001) y Martín Daza y Pérez Bilbao (1997))		toma de decisiones en relación a su trabajo, teniendo en cuenta, además, la posibilidad para el despliegue de su creatividad e iniciativa
				Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Margen en el cual, percibe el trabajador el respaldo y apoyo de sus compañeros y superiores para la realización de su trabajo
				Compensaciones	Referido al reconocimiento de las jefaturas inmediatas y del esfuerzo empleado para desarrollar el trabajo, recibir el apoyo necesario y un buen trato.
				Doble presencia	Relacionado con las exigencias para atender las actividades de índole laboral, familiar y doméstico a la vez.

Variable	Tipo de variable	Operacionalización		Dimensiones	Definición conceptual
	Según su naturaleza	Definición conceptual	Definición operacional	(Subvariables)	
Estrés Laboral		Reacciones adversas que se presentan en los colaboradores ante exigencias de índole laboral que superan la capacidad de respuesta por parte de ellos	El estrés laboral es la medida que surge de evaluar los factores estresores dentro del clima, estructura y territorio organizacional, además de la tecnología, influencia del líder, cohesión y respaldo del grupo de la organización en estudio.	Clima organizacional	Relacionado con el sentir, o la personalidad o el carácter de las personas que conforman la empresa. Estrés que puede afectar de diferentes maneras a las personas.
	Cuantitativa			Estructura organizacional	Estrés que puede originarse por los niveles de autoridad de una organización y distribución de jerarquías.
				Territorio organizacional	Referido al espacio físico ya sea personal o de ejecución de actividades laborales de un colaborador. Los colaboradores que laboran en territorios no propios pueden desarrollar estrés.
				Tecnología	Referido a las limitaciones de origen tecnológico dentro de una empresa, los cuales pueden delimitar las actividades de los colaboradores y jefaturas inmediatas.

				Influencia del líder	Referido a las formas de ser del propio líder, en referencia a comportamientos, estilos de liderazgo, acciones y mecanismos de trabajo, los cuales pueden afectar o no a los colaboradores, en relación a la productividad y satisfacción laboral.
				Falta de cohesión	Fundamentado en la motivación y grado de atracción que permite la unión del grupo, cuando esta fuerza repela a un integrante del equipo de trabajo, en los demás miembros se produce el estrés-
				Respaldo del grupo	Se presenta como estresor cuando se comparte de manera mínima las emociones y opiniones del equipo de trabajo. A menores niveles de apoyo y/o respaldo o que éste sea inadecuado se produce el estrés

Indicador	Ítems	Nivel de medición
Sumatoria de los puntajes obtenidos en cada una de las preguntas.	1,10,11,20	Bajo nivel de estrés: <90,2 Nivel intermedio: 90,3-117,2 Estrés: 117,3 -153,2 Alto nivel de estrés: >153,3
	2,12,16,24	
	3,15,22	
	4,14,25	
	5,6,13,17	
	7,9,18,21	
	8,9,23	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue enfocada desde la perspectiva cuantitativa, haciendo uso de la medición y el análisis matemático estadístico para determinar resultados que fueron expresados numéricamente. Es del tipo básico porque tal como lo establece Concytec (2018): "La investigación básica está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los efectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes" (s/p); a su vez Hernández (2014) establece que la investigación básica "tiene como finalidad producir conocimientos y teorías" (pag.24) es así que este estudio se tipificó como estudio básico y de campo al considerar que su propósito era determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral, por ello la información que fue requerida para la investigación se obtuvo directamente de las unidades de análisis, mediante la aplicación de determinados instrumentos.

IV.2. Nivel de investigación

De acuerdo con Hernández (2014) establece que existen hasta cuatro niveles de investigación no experimental, dentro de una de las cuales se ubica la presente investigación, correspondiendo para este estudio “correlacional”, dado que se emplea cuando se tiene el propósito de conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un momento particular.

Figura N° 2: Algoritmo – Investigación Observacional



Donde:

M: Muestra

OX: Observación de la variable 1 (Factores de Riesgos Psicosociales)

OY: Observación de la variable 2 (Estrés Laboral)

r: Relación entre variables

IV.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación bajo este diseño “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 152). Es decir, la investigación no experimental permitirá la observación de los fenómenos como se dan en

su contexto natural. Así también, se presentará como una investigación sincrónica de corte transversal, porque los instrumentos de investigación se aplicarán en un periodo determinado, por ejemplo, para la aplicación de la encuesta y de la recopilación de los diversos registros documentarios.

IV.4. Método de investigación

Según Hernández, A., et. Al. (2018): “Los métodos teóricos cumplen una función epistemológica. Ellos permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables de manera directa” (p.94); estos siguen una clasificación entre los que se encuentra el método hipotético-deductivo que se ha seguido en esta investigación: “...A partir de determinados principios, teorías o leyes se derivan respuestas que explican el fenómeno y que vuelven a ser confirmadas en la práctica” (p.95). Por esta razón, en este trabajo se han planteado hipótesis que buscarán probarse.

IV.5. Población

La población está constituida por todos los trabajadores de la entidad financiera correspondiente al área de agencias u oficinas de la ciudad de Trujillo, siendo un total de 285 colaboradores.

La muestra será probabilística y se extraerá de la base de datos de los colaboradores activos del año 2021.

IV.6. Muestra

Para la determinación del marco muestral se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple dado que es la técnica de muestreo en la que todos los elementos forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

La muestra se seleccionó con técnica de muestreo probabilístico de tipo aleatorio estratificado.

Para definir el tamaño de la muestra de investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas (Cochran, 1977) que por lo general se usa en escalas nominales:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

N : Población

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

p : Probabilidad de éxito (50%: 0.5)

q : Probabilidad de fracaso (50%: 0.5)

E : Error estándar (5%: 0.05)

Reemplazando los datos, con la población total de los colaboradores activos del periodo 2021.

Tabla N° 4: Criterios para la obtención de la muestra

Tamaño de la población	N	285
Valor de z al 95% de confianza	Z	1.96
Error de estimación	E	0.05
Proporción de éxito	p	0.5
Tamaño de muestra		62

Criterios de Inclusión

En el muestreo probabilístico las condiciones de inclusión corresponden a que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Esto se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis. Por lo tanto, las condiciones son las generales y aplica a toda la población: colaboradores del área de agencias u oficinas de la entidad financiera.

Criterios de Exclusión

Colaboradores que cesaron durante el año 2021.

IV.7. Unidad de estudio

Colaboradores del área de agencias u oficinas de la entidad financiera en estudio.

IV.8. Técnicas de recolección de datos

IV.8.1. Técnica

Para recoger los datos de la muestra se consideraron:

Para la variable X: Técnica de la encuesta, se aplicó el cuestionario “Istas 21”

Para la variable Y: Técnica de la encuesta, se aplicó el cuestionario de “Estrés Laboral de la OIT”.

IV.8.2. Instrumento

- A) Registros documentarios diversos:** Reporte de personal activo del área de agencias u oficinas del periodo 2021 de la ciudad de Trujillo.
- B) Cuestionario Suseso Istas21:** El cual permite la evaluación de los factores de riesgos psicosociales.
- C) Cuestionario- Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS:** El cual permitirá determinar los niveles de estrés de los colaboradores en estudio.

Validez y confiabilidad

Para realizar la validez y confiabilidad del instrumento se aplicó una muestra piloto de 30 trabajadores donde se determinó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.722 y 0.853 para el cuestionario Factor de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral respectivamente (Ver tabla 5), esto nos permitió concluir que los

instrumentos de medición son aceptables nos permitirán hacer mediciones consistentes y coherentes.

Tabla N° 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Nª de items
Factores de Riesgos Psicosociales	0.722	89
Estrés Laboral	0.853	25

En cuanto a la validez de contenido: fueron sometidos al método de validación por juicio de expertos. La validez está referida al grado de instrumento para hacer la medición real de la variable que se procura medir. Se puede realizar la validez del constructo, de criterio o de contenido (Hernández et al.,2018)

V. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

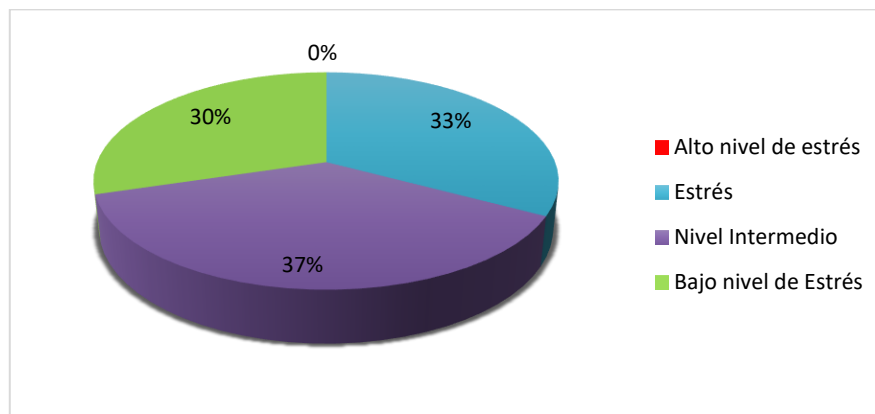
4.1.1 Descripción de resultados del Estrés Laboral.

Tabla N° 6: Nivel de Estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021

Niveles	Nº	%
Alto nivel de estrés	0	0%
Estrés	21	33%
Nivel Intermedio	24	38%
Bajo nivel de Estrés	19	30%
Total	64	100%

Fuente: Elaboración propia del cuestionario Estrés Laboral

Figura N° 3: Porcentaje de trabajadores según el nivel de estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.



Interpretación.

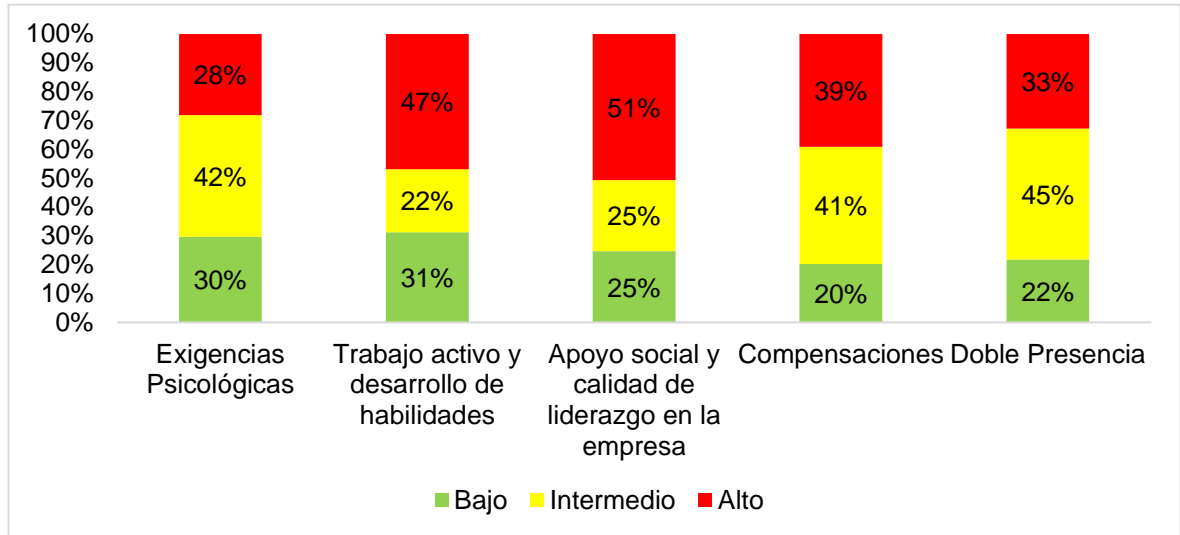
En la tabla 6 y figura 3 se observa que el 30% de colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021, presentan un nivel bajo de estrés, el 37% de colaboradores tienen un nivel intermedio y el 33% de trabajadores se diagnosticó con estrés laboral, sin embargo, no se encontraron trabajadores con un alto nivel de estrés laboral.

4.1.2 Descripción de resultados de los niveles de riesgo psicosocial en cada dimensión.

Tabla N° 7: Niveles de las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Niveles	Exigencias Psicológicas		Trabajo activo y desarrollo de habilidades		Apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa		Compensaciones		Doble Presencia	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	18	28%	30	47%	41	51%	25	39%	21	33%
Intermedio	27	42%	14	22%	20	25%	26	41%	29	45%
Bajo	19	30%	20	31%	20	25%	13	20%	14	22%
Total	64	100%	64	100%	73	100%	64	100%	64	100%

Figura N° 4: Porcentaje de trabajadores según nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.



Interpretación.

En la tabla 7 y figura 4 se evidencia que para la dimensión Exigencias Psicológicas, se encontró que el 28% de trabajadores tienen niveles Alto, el 42% nivel intermedio y el 30% un nivel bajo. Con respecto a la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades, se evidenció que el 63% de trabajadores se encuentran en un nivel alto, el 20% nivel intermedio y el 17% niveles bajo. En la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa, se obtuvo que el 70% de trabajadores presentan un nivel alto, el 15% nivel intermedio y otro 15% de trabajadores con niveles bajo. En la dimensión Compensación, se determinó que el 39% de trabajadores muestran un nivel alto, el 41% nivel intermedio y el 20% un nivel bajo. Y con respecto en la dimensión Doble presencia se evidenció que un 33% de trabajadores tienen un nivel alto, el 45% un nivel intermedio y un 22% de trabajadores presentan un nivel bajo.

4.2 Prueba de Normalidad

Tabla N° 8: Prueba de normalidad de variables

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0.211	64	0.000
Exigencias Psicológicas	0.137	64	0.005
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0.177	64	0.000
Apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa	0.166	64	0.000
Compensaciones	0.201	64	0.000
Doble Presencia	0.158	64	0.000

Fuente: Programa Estadístico SPSS.

Interpretación.

En la tabla 8 se presenta la prueba de bondad y ajuste a fin de determinar si las variables en estudio se ajustan a una distribución normal; según los resultados obtenidos a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov (para muestras mayor a 50), se evidenció p-valores o significancias menores a 0.05 concluyendo que el Estrés Laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial no se ajustan a una distribución normal, lo cual se concluye que se usará pruebas no paramétricas para nuestro contraste de hipótesis, lo cual se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman (no paramétrico) para verificar si existe relación de variables.

4.3 Prueba de Hipótesis

4.3.1 Hipótesis Específicas:

4.3.1.1 Prueba de Hipótesis para verificar la relación de las exigencias psicológicas y el estrés laboral.

Hipótesis del investigador (Ha): Existe relación significativa entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral en

colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021

Tabla N° 9: Prueba Rho de Spearman para la relación entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral.

Correlaciones		Estrés Laboral	Exigencias Psicológicas
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0,756
	Estrés Laboral		Sig. (bilateral) 0.000
	N	64	64
	Coeficiente de correlación	0,756	1.000
Exigencias Psicológicas	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	64	64

Fuente: Programa Estadístico SPSS.

Interpretación

En la Tabla 9 se evidenció que existe correlación positiva alta con un coeficiente de correlación de 0.756 entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral, esta medida de correlación es altamente significativa al observar una significancia menor que 0.05, lo cual se concluye que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis confirmando que existe relación significativa entre exigencias psicológicas y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

4.3.1.2 Prueba de Hipótesis para verificar la relación del trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral.

Hipótesis del investigador (Ha): Existe relación entre trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Tabla N° 10: Prueba Rho de Spearman para la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y estrés laboral.

Correlaciones		Estrés Laboral	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	-0,717	
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	64	
	Trabajo activo y desarrollo de actividades	Coefficiente de correlación	-0,717	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	64	

Fuente: Programa Estadístico SPSS.

Interpretación

En la Tabla 10 se evidenció que existe correlación negativa alta con un coeficiente de correlación de -0.717 entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el estrés laboral, esta medida de correlación es altamente significativa al observar una significancia menor que 0.05, lo cual se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis confirmando que existe relación indirecta entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

4.3.1.3 Prueba de Hipótesis para verificar la relación entre apoyo social y calidad de liderazgo y el estrés laboral.

Hipótesis del investigador (Ha): Existe relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Tabla N° 11: Prueba Rho de Spearman para la relación entre el apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa y el estrés laboral.

Correlaciones		Estrés Laboral	Apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	-0,804
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	0.000
	N	64	64
	Coeficiente de correlación	-0,804	1.000
Apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	64	64

Fuente: Programa Estadístico SPSS.

Interpretación

En la Tabla 11 se evidenció que existe correlación negativa alta con un coeficiente de correlación de -0.804 entre el apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa y el estrés laboral, esta medida de correlación es altamente significativa al observar una significancia menor que 0.05, lo cual se concluye que se rechaza

la Hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis confirmando que existe relación indirecta entre el apoyo social y calidad de liderazgo en la empresa y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021. Por lo tanto, cuanto mayor sea el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo en la entidad financiera, menores serán los niveles de estrés en los colaboradores.

4.3.1.4 Prueba de Hipótesis para verificar la relación compensaciones y el estrés Laboral.

Hipótesis del investigador (Ha): Existe relación entre compensaciones y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre compensaciones y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Tabla N° 12: Prueba Rho de Spearman para la relación entre Compensaciones con el estrés laboral.

Correlaciones		Estrés Laboral	Compensaciones
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0,481
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	0.000
	N	64	64
	Coeficiente de correlación	0,481	1.000
Compensaciones	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	64	64

Fuente: Programa Estadístico SPSS.

Interpretación

En la Tabla 12 se evidenció que existe correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0.481 entre compensaciones y estrés laboral, esta medida de correlación es altamente significativa al observar una significancia menor que 0.05, lo cual se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis confirmando que existe relación entre las compensaciones y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

4.3.1.5 Prueba de Hipótesis para verificar la relación doble presencia y el estrés laboral.

Hipótesis del investigador (H_a): Existe relación entre doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Tabla N° 13: Prueba de Rho de Spearman para la relación entre doble presencia y el estrés laboral.

Correlaciones		Estrés Laboral	Doble Presencia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0,898
	Estrés Laboral		Sig. (bilateral) 0.000
		N	64
			64
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	0,898	1.000
	Doble Presencia		Sig. (bilateral) 0.000
		N	64
			64

Fuente: Programa Estadístico SPSS.

Interpretación

En la Tabla 13 se evidenció que existe correlación positiva alta con un coeficiente de correlación de 0.898 entre doble presencia y el estrés laboral, esta medida de correlación es altamente significativa al observar una significancia menor que 0.05, lo cual se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis confirmando que existe relación entre doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

Se ha evidenciado a través de los resultados que existe una relación significativa entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, ya que según las pruebas de Rho de Spearman de cada una de las dimensiones con el estrés laboral han resultado correlaciones directas e indirectas. Por lo tanto, se deduce que la presencia de inadecuadas condiciones de trabajo constituye un riesgo psicosocial para la salud física y psicológica de los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Trujillo, tal como lo sostiene Moncada et ál. (2008, pág. 670-673).

Adicionalmente, se evidenció que existe una correlación positiva alta entre la dimensión exigencias psicológicas y el estrés laboral (Rho de Spearman = 0.756, a un nivel de significancia menor de 0.05). Teniendo en cuenta en este resultado, se determina que la gran cantidad de trabajo y el tiempo limitado para concluirlo, así como la capacidad de afrontar diversas situaciones, están relacionados con la existencia del estrés laboral en los colaboradores de la entidad financiera. De acuerdo a la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en bancos y cajas (2018), este daño es más evidente cuando los colaboradores de la empresa están expuestos a sobrecarga laboral que implica la demanda de sus exigencias mentales, la cual tendrá un impacto sobre la elevación de la ansiedad, baja autoestima, altos niveles de colesterol e infarto o hemorragia cerebral.

Estos resultados resultaron similares a Degiorgi (2020) quién, obtuvo como resultado que uno de los factores que detonan el estrés laboral en los colaboradores, es el bajo nivel de autonomía y las altas exigencias psicológicas, las que, sin una buena motivación, podrían afectar el bienestar laboral de los trabajadores.

En relación a la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral, se ha determinado que existe entre ambas una relación indirecta y significativa (Rho de Spearman = -0.717, a un nivel de significancia de 0.05). Por lo tanto, se deduce que a mayor disponibilidad con la cual dispone el trabajador para influir en la planificación y desarrollo de actividades y toma de decisiones en relación a su trabajo, desarrollando a la vez sus habilidades y talentos, menores serán sus niveles de estrés; dado que disponer de la capacidad para tomar decisiones en relación a sus funciones y responsabilidades, mejora su desempeño laboral, motivándolos, además, a buscar un mejor desempeño laboral. Si se toma en cuenta los resultados de la investigación de López (2021) quién determinó que la interacción con los clientes, el poco control sobre el desarrollo de las tareas y las sobre exigencias laborales, son factores desencadenantes de estrés, éste hallazgo, se relaciona con los resultados de la presente investigación puesto que el colaborador al no poder tener control sobre la cantidad de tareas a ejecutar en tiempos y horarios muestra niveles de estrés, así mismo; estos resultados podemos alinearlos a los hallazgos de la investigación de Hermosa (2019) quiénes detallaron factores de riesgo como fuente de estrés, relacionadas con las características de la persona, el contexto en el cual se desenvuelve el colaborador y las relacionadas con el tiempo. A la par en la investigación de Barati (2019) se determinó que los factores que afectan la salud de los colaboradores tienen mayor incidencia los relacionados al control sobre el trabajo por parte las jefaturas y a la poca participación en la toma de decisiones, esto se ve reflejado en el establecimiento de las políticas organizacionales.

Esta investigación también demuestra que existe una relación indirecta y significativa entre la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y el estrés laboral (Rho de Spearman = -0.804, a un nivel de significancia de 0.05). Es decir, en cuanto mayor apoyo social reciban los colaboradores dentro de la empresa y el liderazgo sea efectivo, se registrarán bajos niveles de estrés laboral. Resultados similares obtuvo

Espinoza (2020), quién identificó una correlación indirecta y significativa entre esta dimensión y los niveles de estrés laboral en un banco de Huancayo. En relación a ello, se menciona que el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo es una de las dimensiones fundamentales alineada a los riesgos psicosociales. Los altos directivos, deben asegurar una gestión efectiva y saludable de grupos humanos, de lo contrario; podría generarse un ambiente de riesgo para la salud que detone en estrés laboral.

Seguidamente el estudio demuestra una relación directa y significativa entre la dimensión compensaciones y estrés laboral (Rho de Spearman = 0.481, a un nivel de significancia menor de 0.05). Este hallazgo concuerda con los resultados de García, Quiroz y Yaya (2018), quiénes encontraron que uno de los detonantes de estrés laboral después del reconocimiento hacia el trabajo (59%) corresponde a la inseguridad en el trabajo con un puntaje de 54% de su muestra evaluada.

Teniendo en cuenta, estos hallazgos; se puede aseverar que la estabilidad laboral y el sentimiento de sentirse parte de la organización con orgullo es un factor indispensable para la salud de colaboradores, dado que; la incertidumbre sobre el futuro, mercado y condiciones laborales les generan inseguridad; situaciones que de no ser manejadas estratégicamente podría afectar el bienestar mental y físico de los colaboradores.

Por último, en la presente investigación se ha evidenciado una correlación positivamente alta y estadísticamente significativa entre la dimensión doble presencia y el estrés laboral (Rho de Spearman = 0.898, a un nivel de significancia menor de 0.05). La doble presencia está referida a la necesidad de estar al mismo tiempo en el trabajo y en las actividades del hogar; esto, originado a las responsabilidades que se asumen en ambos lugares. Según Fernández y Solari (2018), refieren que cuando las funciones interfieren con las responsabilidades que se tiene que cumplir en el hogar, se genera condiciones desfavorables para el bienestar del

colaborador. El aumento de la carga laboral, la falta de cubrir la necesidad de satisfacer uno y otro lado de manera simultánea resulta siendo detonadores de estrés laboral.

VI.2. Conclusiones

1. Después de analizar las pruebas de Rho de Spearman de cada una de las dimensiones con el estrés laboral han resultado correlaciones directas e indirectas, por lo cual, se concluye que entre ambas variables existe una relación significativa, es decir que los colaboradores que se encuentran expuestos a factores de riesgo psicosocial pueden desencadenar estrés laboral, el cual puede verse reflejado en enfermedades psicosomáticas, disfunciones a nivel cognitivo y comportamientos negativos para su salud.
2. Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de exigencias psicológicas y el estrés laboral, dado que en las pruebas de Rho de Spearman dio como resultado una correlación positiva alta, con un valor de 0.756 a un nivel de significancia de 0.05. Por lo cual, se determina que las altas demandas exigidas por parte de la organización que implica un desgaste mental para el desarrollo efectivo de las tareas son desencadenantes de estrés laboral, bajo este escenario se rechaza la hipótesis nula 1 y se acepta la hipótesis específica 1.
3. Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral, dado que en las pruebas de Rho de Spearman dio como resultado una correlación indirecta, con un valor de -0.717 a un nivel de significancia de 0.05. Por lo cual, se determina que a mayor capacidad con la que dispone el colaborador para el control sobre los tiempos, lugar y cantidad de la tarea aunado al desarrollo de sus habilidades y talentos, los niveles de estrés laboral son bajos o casi nulos, bajo este escenario se rechaza la hipótesis nula 1 y se acepta la hipótesis específica 1.
4. Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo y el estrés laboral, dado que en las pruebas de Rho de Spearman dio como resultado una correlación

indirecta, con un valor de -0.804 a un nivel de significancia de 0.05 . Por lo cual, se determina que a mayor capacidad con la que dispone el colaborador para el control sobre los tiempos, lugar y cantidad de la tarea aunado al desarrollo de sus habilidades y talentos, los niveles de estrés laboral son bajos o casi nulos, bajo este escenario se rechaza la hipótesis nula 1 y se acepta la hipótesis específica 1.

5. Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión compensaciones y el estrés laboral, dado que en las pruebas de Rho de Spearman dio como resultado una correlación directa positiva, con un valor de 0.481 a un nivel de significancia de 0.05 . Por lo cual, se determina que a mayor inseguridad que presente el colaborador en cuanto a su estabilidad laboral y todo lo que ello involucra (contrato, periodo, sueldos, entre otros) además del sentimiento de sentirse parte o no, de la organización con orgullo; genera niveles de estrés laboral; bajo este escenario se rechaza la hipótesis nula 1 y se acepta la hipótesis específica 1.

6. Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión doble presencia y el estrés laboral, dado que en las pruebas de Rho de Spearman dio como resultado una correlación positiva, con un valor de 0.898 a un nivel de significancia de 0.05 . Por lo cual, se determina que la necesidad de cumplir responsabilidades en el ámbito laboral y en el hogar, a la vez; es un factor desencadenante de estrés laboral; bajo este escenario se rechaza la hipótesis nula 1 y se acepta la hipótesis específica 1.

VI.3. Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta que los resultados de la presente investigación han arrojado que entre ambas variables existe una correlación significativa, se recomienda que la institución gestione para todos los colaboradores la evaluación de factores de riesgos psicosociales, con el objetivo de profundizar estos hallazgos y tomar las acciones que sean necesarias, a fin de poder asegurar el bienestar de los colaboradores.

2. Referente a las acciones que se puedan ejecutar con relación a las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales, se recomienda en correspondencia a las exigencias psicológicas, poder reorganizar de manera sigilosa las funciones de cada puesto, de tal forma, que se defina las tareas a cumplir según espacio y tiempo. En cuanto a trabajo activo y desarrollo de habilidades, fomentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones fomentado de esta manera la escucha activa que permita a la organización tomar decisiones estratégicas y mantener el bienestar del colaborador. En relación a la dimensión de compensaciones, se recomienda estandarizar la escala salarial y difundirlo entre los colaboradores, con el propósito de evitar discrepancias entre los colaboradores. Respecto al apoyo social y calidad de liderazgo, se propone repotenciar en los líderes de agencia sus habilidades blandas. En cuanto a la doble presencia, se puede evaluar considerar la flexibilidad de horarios en colaboradores que dispongan de excesiva carga laboral reorganizando sus tiempos de tal forma que puedan cumplir con las metas impuestas por la institución.

3. Establecer un programa de vigilancia de prevención de riesgos psicosociales, dentro del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad financiera.

4. Para investigaciones posteriores se debe tener en cuenta que el cuestionario Suceso Ista 21 presenta dimensiones que afectan directa (Exigencias psicológicas, Compensaciones y Doble presencia) e indirectamente (Trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo) en los niveles de estrés laboral de los colaboradores, el primero asegura que los niveles permanezcan bajos y en el segundo caso, que estos aumenten considerablemente, por lo tanto esta precisión debe evaluarse para posteriores diseño de hipótesis, análisis estadístico e interpretaciones.

Lista de Referencias:

1. Candía M. y Pérez J. (2020). Manual del Método del Cuestionario Suseso/Istas 21 versiones completa y breve. Unidad de prevención y vigilancia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo de Chile.
2. Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.
3. Observatorio de riesgos psicosociales UGT (2011). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas. Madrid – España.
4. Confederación de Empresarios de Málaga (2018) Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Madrid – España.
5. Neffa J. (2015). Los Riesgos psicosociales en el Trabajo: Contribución a su estudio. 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET. Centro de Innovación para los Trabajadores.
6. Aparecida Dias, Elaine, & Rueda Elias Spers, Valéria, & Ferraz Filho, Odair (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Análisis de investigaciones publicadas. Invenio, 15(29),67-80.
7. Karasek (1979). Modelo demanda – control – apoyo social.

8. López, D. (2021). Medición de los niveles de estrés en los colaboradores de una agencia bancaria de la ciudad de Guayaquil. [Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil – Facultad de Ciencias Psicológicas].
9. García Dávalos, C. J., Quiroz González, M. E. N., & Yaya Espinoza, A. L. (2018). La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/624879>
10. Pando Moreno M., Varillas W., Aranda C., Elizalde (2018). 'Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos'. Revista Ciencia UNEIMI. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp01-08p>.
11. Organización Internacional del Trabajo OIT. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT / OMS.
12. Hermosa R., A.M. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. *Psicología y Salud*, 29(2), 167-176
13. Llana J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada, Manual para la formación del especialista*. Editorial Lex Nova. España.
14. Gonzales, M. (2021). Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de una empresa de consultoría de Lima, 2021. [Tesis de grado Universidad César Vallejo].

15. Degiorgi, A.G. (2020) "Riesgos Psicosociales y Niveles de Motivación en Trabajadores de un Call Center perteneciente a una Entidad Financiera de CABA Durante el Periodo 2019-2020" [Tesis de grado Universidad Nacional Arturo Jauretche].

16. Morales F. (2018) Evaluación e intervención de los riesgos psicosociales en organizaciones de Santander [Tesis de grado].
<http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/11224>

17. Barati, Mojtaba. (2019) "Identificación de los factores que afectan el estrés laboral (Estudio de caso: Sucursales del Banco de Comercio de Khorasan Razavi)." Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, vol. 4, no. 13, pp. 224+.

Apéndice

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE POSTGRADO				
AUTOR:	Slandy del Pilar Soriano Bohytrón			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	Salud Pública y Poblaciones Vulnerables			
SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	Salud Ocupacional			
TÍTULO*:	Factores de Riesgos Psicosociales y Éstres Laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Trujillo			
PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / CATEGORÍA	METODOLOGÍA
1. Pregunta general:	1. Objetivo general:	1. Hipótesis general:	Variable / Categoría 1:	1. Tipo de investigación:
¿Cuál es la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?	Determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.	Existe relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.	Factores de Riesgos Psicosociales	Básica
2. Preguntas específicas (opcional):	2. Objetivos específicos (opcional):	2. Hipótesis específicas (opcional):	Variable / Categoría 2:	2. Nivel de investigación:
P1: ¿Cuál es la relación entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?	O1: Establecer la relación que existe entre exigencias psicológicas y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.	H1: Existe relación significativa entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021	Estrés Laboral	Correlacional
P2: ¿Cuál es la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?	O2: Establecer la relación que existe entre trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.	H2: Existe relación significativa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021		No experimental
P3: ¿Cuál es la relación entre el apoyo social y el estrés laboral en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?	O3: Establecer la relación que existe entre apoyo social en la empresa y estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.	H3: Existe relación significativa entre el apoyo social y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.		Hipotético - Deductivo
P4: ¿Cuál es la relación entre compensaciones y el estrés laboral en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?	O4: Establecer la relación que existe entre compensaciones y estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.	H4: Existe relación significativa entre compensaciones y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.		
P5: ¿Cuál es la relación entre la doble presencia y el estrés laboral en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021?	O5: Establecer la relación que existe entre la doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.	H4: Existe relación significativa entre la doble presencia y el estrés laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2021.		
				3. Diseño de la investigación:
				4. Método:
				5. Población:
				La población está constituida por todos los trabajadores de la entidad financiera correspondiente al área de agencias u oficinas de la ciudad de Trujillo, siendo un total de 285 colaboradores.

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

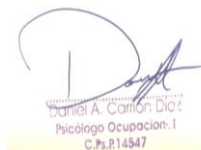
DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Daniel Carrión Díaz
2. Grado académico: Magister
3. Áreas de experiencia profesional: Salud Ocupacional
4. Cargo e Institución donde labora: Psicólogo Ocupacional – Vigilancia y Gestión en Salud Ocupacional SAC
5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario Suseso/Istas 21
6. Autor del Instrumento: Superintendencia de Seguridad Social – Chile

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

El instrumento evaluado es entendible, adecuado y aplicable a la realidad actual de la investigación.



Daniel A. Carrión Díaz
 Psicólogo Ocupacional-I
 C.Ps.R14547

Daniel Carrión Díaz
 Fecha: 06/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


DATOS GENERALES

- 1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Daniel Carrión Díaz
- 2 Grado académico: Magister
- 3 Áreas de experiencia profesional: Salud Ocupacional
- 4 Cargo e Institución donde labora: Psicólogo Ocupacional – Vigilancia y Gestión en Salud Ocupacional SAC
- 5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
- 6 Autor del Instrumento: Ivancevich & Matteson

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

El instrumento evaluado es entendible, adecuado y aplicable a la realidad actual de la investigación.



Daniel A. Carrión Díaz
Psicólogo Ocupacional: I
C.Ps. R14547

Daniel Carrión Díaz
Fecha: 06/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

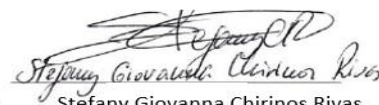
DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres del Experto: Chirinos Rivas, Stefany
2. Grado académico: Máster
3. Áreas de experiencia profesional: Ocupacional y Organizacional
4. Cargo e Institución donde labora: Especialista en Atracción del Talento
5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario Suseso/Istas 21
6. Autor del Instrumento: Superintendencia de Seguridad Social - Chile

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

Se recomienda utilizar el instrumento tal cual, sin realizar modificaciones en su redacción.



Stefany Giovanna Chirinos Rivas

Fecha: 06/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

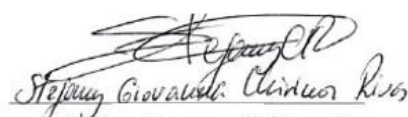
DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres del Experto: Chirinos Rivas, Stefany Giovanna
2. Grado académico: Máster
3. Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional
4. Cargo e Institución donde labora: Especialista en Atracción del Talento
5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
6. Autor del Instrumento: Ivancevich & Matteson

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

Usar el instrumento tal cual, sin realizar modificaciones en su redacción.



Stefany Giovanna Chirinos Rivas

Fecha: 06/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

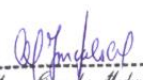
DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Mauro Gonzales Medina
2. Grado académico: Magister
3. Áreas de experiencia profesional: Psicología Ocupacional
4. Cargo e Institución donde labora: Psicólogo Ocupacional – Essalud – Ceprit
5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario Suseso/Istas 21
6. Autor del Instrumento: Ivancevich & Mattenson

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

El instrumento evaluado es entendible, adecuado y aplicable a la realidad actual de la investigación.



Mauro Gonzales Medina
PSICOLOGO
C. Ps. F. 4327

Nombre y Firma
Fecha: 06/08/2021

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Mauro Gonzales Medina
- 2 Grado académico: Magister
- 3 Áreas de experiencia profesional: Salud Ocupacional
- 4 Cargo e Institución donde labora: Psicólogo Ocupacional – Vigilancia y Gestión en Salud Ocupacional SAC
- 5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
- 6 Autor del Instrumento: Ivancevich & Matteson

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x	

Aportes y/o sugerencias:

El instrumento evaluado es entendible, adecuado y aplicable a la realidad actual.



 Mauro Gonzales Medina
 PSICOLOGO
 C.P.S.P. 4327

Trujillo, 06 de Agosto del 2021