

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal  
administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024**

Sandra Luz Perez Melgar

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Huancayo, 2026

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A** : Decano de la Facultad de Psicología  
**DE** : Luis Centeno Ramirez  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 6 de Enero de 2026

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024

**Autores:**

1. Sandra Luz Perez Melgar – Carrera profesional Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 20 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Luz y Javier, quienes me inculcaron el sentido de la responsabilidad y constancia para poder alcanzar mis objetivos; ambos son mi mayor soporte en un aspecto profesional y personal.

A mi hermana Paola y a mi sobrina Rafaela, que mediante su apoyo y alegría me motivan a seguir adelante y a superarme cada día.

## AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por brindarme la educación y oportunidad de desenvolverme en el área de mi vocación; asimismo, valoro su constante apoyo y el impulso que me brindan para cumplir con mis objetivos.

A la Universidad Continental, por brindarme un espacio de enseñanza y aprendizaje constante, lo cual me ha permitido adquirir los conocimientos que hoy son base para desenvolverme en un ámbito profesional.

A mis colegas de la Universidad, quienes se convirtieron en amigos y mediante el apoyo y soporte constante logramos el objetivo propuesto al empezar la carrera profesional.

A mis amigos, que me acompañan en las diferentes etapas de mi vida; están conmigo en mis buenos y malos momentos y me ayudan e impulsan a cumplir mis objetivos.

## RESUMEN

La presente investigación, titulada *Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024*, planteó como objetivo determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores del área administrativa de una entidad pública de Huancayo. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 56 colaboradores y los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron el Cuestionario de Riesgos Psicosociales SUSESO/ISTAS 21 versión breve (2007-2009) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989). Los hallazgos evidenciaron una correlación directa y positiva ( $r = 0,271$ ) entre las variables, indicando que, a mayor exposición de riesgos psicosociales, se evidencian mayores niveles de estrés laboral. Sin embargo, no se identificó una relación significativa entre las dimensiones de riesgos psicosociales y el estrés laboral, presentando correlaciones bajas en exigencias psicológicas ( $r = 0,243$ ), trabajo activo ( $r = 0,23$ ), apoyo social ( $r = 0,184$ ), compensaciones ( $r = 0,148$ ) y prácticamente nula en doble presencia ( $r = -0,007$ ). En conclusión, se evidencia una asociación significativa entre ambas variables, pero no desde sus dimensiones individuales, es decir, la problemática surge de la interacción de múltiples factores. Por tanto, se recomienda abordar la gestión del estrés laboral desde una perspectiva integral, considerando la interacción conjunta de los distintos riesgos psicosociales, asimismo, se sugiere promover espacios de sensibilización que faciliten su identificación y comprensión.

*Palabras clave:* riesgos psicosociales, estrés laboral, SUSESO/ISTAS-21, sector público, Huancayo

## ABSTRACT

This research, entitled "Psychosocial Risks and Work Stress in the Administrative Staff of a Public Entity – Huancayo, 2024," aimed to establish the relationship between psychosocial risks and work stress among employees in the administrative area of a public entity in Huancayo. The research is descriptive and correlational, with a non-experimental design and a quantitative approach. The sample consisted of 56 employees, and the instruments used for data collection were the SUSES/ISTAS 21 Psychosocial Risk Questionnaire, short version (2007-2009), and the ILO-WHO Work Stress Scale (1989). The findings showed a direct and positive correlation ( $r = 0.271$ ) between the variables, indicating that greater exposure to psychosocial risks is associated with higher levels of work stress. However, no significant association was identified between the dimensions of psychosocial risks and work-related stress, with low correlations found in psychological demands ( $r = 0.243$ ), active work ( $r = 0.23$ ), social support ( $r = 0.184$ ), and compensation ( $r = 0.148$ ), and virtually no correlation in work-life balance ( $r = -0.007$ ). In conclusion, a significant relationship exists between both variables, but not in their individual dimensions; that is, the problem arises from the interaction of multiple factors. Therefore, it is recommended to address the management of work-related stress from a comprehensive perspective, considering the combined interaction of the various psychosocial risks. Furthermore, it is suggested that awareness-raising initiatives be promoted to facilitate their identification and understanding.

*Keywords:* psychosocial risks, work-related stress, SUSES/ISTAS-21, public sector, Huancayo

**ÍNDICE**

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 Delimitación de la investigación.....	16
1.1.1 Delimitación territorial.....	16
1.1.2 Delimitación poblacional.....	16
1.1.3 Delimitación temporal.....	16
1.1.4 Delimitación conceptual.....	16
1.2 Planteamiento del problema.....	16
1.3 Formulación del problema.....	19
1.3.1 Problema general.....	19
1.3.2 Problemas específicos.....	19
1.4 Objetivos de la investigación.....	20
1.4.1 Objetivo general.....	20
1.4.2 Objetivos específicos.....	20
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.5.1 Justificación teórica.....	21

1.5.2	Justificación práctica .....	21
1.5.3	Justificación metodológica .....	22
1.5.4	Limitaciones .....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....		24
2.1	Antecedentes del problema .....	24
2.1.1	Antecedentes internacionales .....	24
2.1.2	Antecedentes nacionales .....	27
2.1.3	Antecedentes locales .....	31
2.2	Bases teóricas de cada variable .....	34
2.2.1	Riesgos psicosociales .....	34
2.2.2	Estrés laboral .....	38
2.2.3	Modelos teóricos de los riesgos psicosociales y el estrés laboral .....	43
2.3	Definición de términos básicos .....	46
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		49
3.1	Hipótesis .....	49
3.1.1	Hipótesis general .....	49
3.1.2	Hipótesis específicas .....	49
3.2	Variables .....	49
3.3	Operacionalización de variables .....	50
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		52
4.1	Método de la investigación .....	52
4.2	Enfoque de la investigación .....	52
4.3	Diseño de la investigación .....	52
4.4	Tipo de la investigación .....	52
4.5	Nivel de investigación .....	53

4.6	Población y muestra.....	53
4.6.1	Población.....	53
4.6.2	Muestra.....	54
4.6.3	Tipo de muestreo .....	54
4.6.4	Criterios de inclusión .....	55
4.6.5	Criterios de exclusión.....	55
4.7	Técnicas de recolección de datos.....	55
4.8	Instrumentos de recolección de datos .....	55
4.8.1	Cuestionario SUSES0/ISTAS 21 versión breve.....	55
4.8.2	Escala de estrés laboral de la OIT-OMS .....	57
4.9	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	58
4.10	Aspectos éticos .....	58
CAPÍTULO V. RESULTADOS ESTADÍSTICOS .....		59
5.1	Análisis estadístico relacionado a los instrumentos.....	59
5.1.1	Análisis de fiabilidad – Cuestionario de riesgos psicosociales SUSES0 ISTAS 21 versión breve .....	59
5.1.2	Análisis de fiabilidad - escala de estrés laboral de la OIT-OMS .....	59
5.2	Análisis descriptivos de la muestra.....	60
5.2.1	Análisis descriptivo del sexo de los participantes .....	60
5.2.2	Análisis descriptivo de la edad de los participantes.....	61
5.2.3	Análisis descriptivo del área de trabajo de los participantes.....	64
5.3	Análisis descriptivo por niveles de las variables .....	66
5.3.1	Niveles – ISTAS.....	66
5.3.2	Niveles de estrés laboral.....	73
5.4	Análisis inferencial del estudio.....	74

5.4.1 Prueba de normalidad.....	74
5.4.2 Análisis de correlación riesgos psicosociales y estrés laboral .....	76
5.4.3 Análisis de correlación dimensiones de riesgos psicosociales y estrés laboral .....	77
5.4.4 Análisis de correlación riesgos psicosociales y dimensiones de estrés laboral .....	82
DISCUSIÓN.....	87
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES .....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	94
ANEXOS .....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz comparativa de los antecedentes .....	33
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Riesgos psicosociales .....	50
Tabla 3.	Operacionalización de la variable Estrés laboral.....	51
Tabla 4.	Estadística de fiabilidad.....	59
Tabla 5.	Estadística de fiabilidad.....	60
Tabla 6.	Sexo .....	60
Tabla 7.	Edad.....	62
Tabla 8.	Edad.....	63
Tabla 9.	Área de trabajo.....	65
Tabla 10.	Exigencias Psicológicas.....	66
Tabla 11.	Trabajo activo y desarrollo de habilidades .....	68
Tabla 12.	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo .....	69
Tabla 13.	Compensaciones .....	70
Tabla 14.	Doble presencia .....	72
Tabla 15.	Estrés laboral .....	73
Tabla 16.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	74
Tabla 17.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	75
Tabla 18.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	75
Tabla 19.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	76
Tabla 20.	Correlación Riesgos psicosociales y Estrés laboral.....	77
Tabla 21.	Correlación dimensiones de Riesgos psicosociales y Estrés laboral .....	77
Tabla 22.	Correlación dimensiones de Estrés laboral y Riesgos psicosociales .....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa conceptual relación riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout .....	42
Figura 2. Frecuencia del sexo de la muestra .....	61
Figura 3. Porcentaje del sexo de la muestra .....	61
Figura 4. Porcentaje de la edad de la muestra .....	64
Figura 5. Frecuencia del área de trabajo de la muestra .....	65
Figura 6. Porcentaje del área de trabajo de la muestra.....	66
Figura 7. Frecuencia de los niveles de exigencias psicológicas.....	67
Figura 8. Porcentaje de los niveles de exigencias psicológicas .....	67
Figura 9. Frecuencia de los niveles de trabajo activo y desarrollo de habilidades .....	68
Figura 10. Porcentaje de los niveles de trabajo activo y desarrollo de habilidades .....	68
Figura 11. Frecuencia de los niveles de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo .....	69
Figura 12. Porcentaje de los niveles de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo .....	70
Figura 13. Frecuencia de los niveles de compensaciones .....	71
Figura 14. Porcentaje de los niveles de compensaciones.....	71
Figura 15. Frecuencia de los niveles de doble presencia .....	72
Figura 16. Porcentaje de los niveles de doble presencia.....	72
Figura 17. Frecuencia de los niveles de estrés laboral .....	73
Figura 18. Porcentajes de los niveles de estrés laboral .....	74

## INTRODUCCIÓN

En un entorno laboral, las personas se ven sometidas a diversos factores psicosociales, los cuales se asocian con las condiciones de trabajo. Estos factores incluyen la organización del trabajo, cultura de la empresa, carga y clima laboral, entre otros. Dichas interacciones abordadas óptimamente pueden influenciar y contribuir positivamente en el desenvolvimiento laboral de los colaboradores, generando un óptimo rendimiento y desarrollo personal, no obstante, si se ejecuta de forma incorrecta puede perjudicar su salud y seguridad, haciendo referencia a los denominados riesgos psicosociales (Gil, 2012).

Una de las mayores problemáticas que afectan a los colaboradores es el estrés laboral, esta condición ha mostrado un incremento notable en los años recientes, ya que, afecta al bienestar personal y desempeño profesional. En diversas ocasiones, las intervenciones se centran en atender de forma individual a cada colaborador y las problemáticas que enfrenta a nivel personal. Sin embargo, no se abordan las irregularidades presentes en las condiciones laborales que brinda la organización.

Johnson y Hall (1990) plantea el modelo de demandas, control y apoyo social, el cual ofrece una base conceptual clave para comprender cómo se origina el estrés en el trabajo. Este modelo plantea que se produce ante la presencia de intensa carga de trabajo, escasa autonomía del colaborador para tomar decisiones e insuficiente apoyo social o respaldo del grupo. Este enfoque permite analizar el estrés laboral mediante una perspectiva multidimensional, considerando los recursos con lo que se puede abordar.

Por esta razón, ambas variables de estudio adquieren gran relevancia, tanto en el contexto laboral como en el personal del colaborador, ya que el trabajo constituye una parte fundamental en el desarrollo y la construcción de la identidad de una persona.

Considerando la delimitación de la investigación, el propósito fue establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una municipalidad ubicada en Huancayo, departamento de Junín, durante el año 2024. En esta entidad, se evidenciaron casos de estrés y disconformidad manifestado por los colaboradores respecto de las exigencias, clima laboral, cohesión grupal y liderazgo en la organización.

El presente trabajo está conformado por cinco capítulos. El primero incluye el planteamiento y formulación del problema, los objetivos, la importancia y justificación de la investigación. El segundo capítulo evidencia el marco teórico, los antecedentes relacionados con el problema y bases teóricas de las variables. El tercer capítulo presenta las hipótesis y la operacionalización de las variables. El cuarto capítulo incluye la metodología, los instrumentos para la recolección de información y la estadística empleada en el análisis. El quinto capítulo desarrolla los hallazgos estadísticos además de la discusión de estos. Por último, se evidencian las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1 Delimitación de la investigación**

#### ***1.1.1 Delimitación territorial***

La investigación se desarrolla en el distrito de Huancayo, ubicado en el departamento de Junín, Perú.

#### ***1.1.2 Delimitación poblacional***

La población evaluada fue conformada por colaboradores del área de administración de una entidad pública, ubicada en Huancayo.

#### ***1.1.3 Delimitación temporal***

La presente tesis fue desarrollada desde octubre del año 2024.

#### ***1.1.4 Delimitación conceptual***

El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública ubicada en la ciudad de Huancayo, durante el año 2024.

### **1.2 Planteamiento del problema**

Durante los años recientes, el estrés laboral se ha transformado en una problemática global, que tiene implicancias tanto en el aspecto físico y emocional de los colaboradores como en el rendimiento de las empresas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) ha señalado sus consecuencias negativas, tales como bajo rendimiento, rotación,

ausentismo y trastornos como ansiedad e insomnio, no obstante, todavía existen dudas sobre los factores organizacionales que lo generan en contextos laborales.

Según Gallup (2023), el 44 % de los trabajadores a escala mundial se siente estresado, el 59 % poco comprometido y el 18 % presenta conflictos con su jefe, lo que genera una pérdida anual de US\$ 9 billones, equivalente al 9 % del Producto Bruto Interno (PIB). Estas cifras reflejan la magnitud del problema y la necesidad de identificar sus causas para una intervención y prevención efectivas.

En Perú, el 82 % de la población reporta estrés laboral, con un aumento del 90 % en casos registrados por Recursos Humanos, superior al 78 % de 2023. La carga horaria es un factor clave: el 61 % trabaja horas extras, el 42 % entre 45 y 50 horas semanales, y el 30 % más de 50 horas. Sin embargo, la incidencia es menor que en países como Argentina, Chile y Panamá (Gestión, 2024).

Esta problemática debe tener la relevancia necesaria a fin de que las organizaciones no solo intervengan en los casos existentes, sino también implementen estrategias preventivas que permitan identificar sus causas y factores desencadenantes. Todo ello con el objetivo de promover un ambiente laboral óptimo, donde se respeten y garanticen los derechos de los colaboradores.

Gil (2012) señala que los riesgos psicosociales a los cuales las personas están expuestas en su centro de labores son causantes en la aparición del estrés laboral, entre ellos se evidencian las características propias de la empresa, las funciones del puesto y del tiempo de trabajo.

Es relevante reconocer los riesgos psicosociales como componentes que impactan negativamente a la salud de los colaboradores (Moreno y Báez, 2010). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), el 15 % de los adultos en edad laboral sufre trastornos mentales relacionados con el trabajo, como ansiedad y depresión,

causando un impacto económico de 12 000 millones de jornadas laborales pérdidas y un gasto anual valorado en US\$ 1 billón en productividad. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) estima en 2030 un impacto económico de US\$ 16 billones.

Dentro del sector público en Perú, Pantoja (2024) señala que las malas condiciones laborales, tales como la sobrecarga laboral, escasa autonomía, mal estado de la infraestructura y equipos, generan estrés laboral, impactando al rendimiento de los colaboradores del sector público y, en consecuencia, la calidad del servicio que brindan.

Ibarra y Sinchitullo (2017) realizaron un estudio en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo sobre los riesgos psicosociales, donde hallaron que, las exigencias psicológicas, la escasa participación en sus funciones y reducidas oportunidades de crecimiento profesional, afectan negativamente a los colaboradores. Estos factores se relacionan con la cantidad y el ritmo laboral, así como con la habilidad de decidir correctamente.

La entidad pública de Huancayo en donde se desarrolla la presente investigación ha reportado reiteradas quejas por parte del personal administrativo debido a la sobrecarga laboral, necesidad constante de realizar horas extras, escaso apoyo del equipo y un ambiente físico reducido e inadecuado para la cantidad de personal que labora. Esta situación pone en evidencia un problema organizacional de fondo: ¿Se están gestionando adecuadamente los riesgos psicosociales? ¿Cuál es su verdadera influencia en la aparición del estrés laboral?

Desde esta perspectiva, se hace relevante analizar las condiciones laborales del personal administrativo, considerando que esta área tiene una función estratégica en la gestión institucional, ya que es responsable de la gestión de personal, provisión de bienes y servicios y recursos financieros; por lo cual, intervenir es clave para mejorar el funcionamiento institucional y cumplimiento de los objetivos.

Por la importancia de estas variables, surge la necesidad de identificar la asociación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

### **1.3 Formulación del problema**

#### ***1.3.1 Problema general***

¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?

#### ***1.3.2 Problemas específicos***

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?

PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- O<sub>E1</sub>. Analizar la relación que existe entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.
- O<sub>E2</sub>. Establecer la relación que existe entre el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.
- O<sub>E3</sub>. Identificar la relación que existe entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.
- O<sub>E4</sub>. Analizar la relación que existe entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.
- O<sub>E5</sub>. Identificar la relación que existe entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

## **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

El estudio realizado posee una sólida justificación al abordar un tema de relevancia global en colaboradores de una organización.

### ***1.5.1 Justificación teórica***

Fue sustentado mediante investigaciones del Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca para la elaboración del instrumento de medición Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), el cual tras la validación del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) y después de la Superintendencia de Seguridad Social, se constató el Cuestionario SUSESOISTAS/21 en su versión corta, que evalúa dicha variable en base a cinco dimensiones, haciendo posible identificar los factores de riesgo que repercuten en el personal de la organización, asimismo, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud consideraron al estrés laboral como una problemática que requiere ser identificada para poder intervenir y prevenir sus consecuencias.

Teniendo en cuenta la relevancia de ambas organizaciones en el contexto laboral y bienestar del individuo, se evidencia un sustento válido y con un marco teórico amplio; asimismo, la justificación de investigar esta relación surge con el fin de contribuir conocimiento y generar evidencia científica en el ámbito laboral, específicamente en cada variable de estudio.

### ***1.5.2 Justificación práctica***

Se evidencia que las organizaciones en su mayoría no brindan la importancia requerida a las variables en estudio, situación que conlleva a problemas en el bienestar tanto físico como psicológico del colaborador, además de bajo rendimiento y conflictos laborales en la organización; asimismo, considerando que las funciones de los colaboradores de esta área se encuentran netamente dirigidos a la población, promoviendo programas y proyectos para el impulso del desarrollo humano integral de la provincia, la sociedad también se ve afectada ante un mal funcionamiento y falta de eficacia del área, al

no poder cubrir sus requerimientos y necesidades. Es por ello por lo que la presente investigación invita a las organizaciones a desarrollar políticas organizacionales en torno a implementar acciones preventivas y estrategias de intervención sobre este tema y poder contribuir así con un óptimo desarrollo en el individuo, la organización y la sociedad.

### ***1.5.3 Justificación metodológica***

El presente trabajo se ajustó a una metodología, teniendo en cuenta, un determinado nivel, tipo, enfoque y diseño de investigación. Asimismo, se aplicó dos pruebas psicológicas: el Cuestionario de Riesgos Psicosociales SUSESO/ISTAS 21 versión breve (2007-2009) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989), su aplicación permitió validar dichas pruebas, promoviendo su uso en futuras investigaciones; asimismo, en cuanto a las variables en estudio se pudo determinar o descartar si se relacionan entre sí, lo cual beneficia a la población evaluada y a futuros estudios en el ámbito organizacional, al poder reconocer esta problemática.

### ***1.5.4 Limitaciones***

En el transcurso de recolectar los datos e información para la investigación, se presentaron limitaciones en cuanto a la bibliografía local, puesto que se evidenciaron reducidas investigaciones en el departamento de Junín que estudiarán la correlación entre ambas variables en estudio. Por esta razón, la presente investigación busca incentivar un mayor interés académico en el estudio de esta relación, considerando que se trata de una problemática en crecimiento. La identificación oportuna resulta relevante para implementar medidas de prevención e intervención que contribuyan a que las organizaciones mejoren sus procesos, logrando mayor eficiencia y efectividad

En torno a la aplicación de pruebas, la entidad pública brindó únicamente un tiempo estimado de 20 minutos para aplicar los cuestionarios dentro de su horario laboral; asimismo, hubo colaboradores que no accedieron a participar en el estudio, indicando que no contaban con el tiempo y la disponibilidad para completar los cuestionarios.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del problema

Se encontró amplia bibliografía en investigaciones nacionales e internacionales; no obstante, en el ámbito local, se evidenciaron reducidos estudios que hayan investigado la correlación entre ambas variables. El presente trabajo busca aportar datos relevantes que permitan comprender su tipo de asociación en esta localidad, contribuyendo al diseño de estrategias orientadas a una mayor productividad y bienestar del personal. Asimismo, se busca incentivar y promover una mayor investigación y análisis sobre dicha relación en el ámbito local.

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Riera y Zapata (2024) realizaron una investigación denominada *Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador*; debido a que se evidenciaron inadecuadas condiciones físicas en el trabajo, inestabilidad laboral, jornadas prolongadas con alta carga laboral y limitadas pausas; por ello, se generó la necesidad de identificar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores y cómo estos repercuten en la aparición de estrés laboral. Se empleó un método de investigación cuantitativo, correlacional y sin manipulación de variables; asimismo, se aplicó la Evaluación Psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo en Ecuador (2018), junto con el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS (1989), a una muestra de 148 personas. En los hallazgos se determina que el valor de Chi cuadrado es de 0,035, siendo menor a 0,05 se confirma la hipótesis planteada, además, se identifica que las dimensiones relacionadas con el entorno de trabajo, la recuperación y la percepción personal de salud, son las que están generando

la problemática. Finalmente, el análisis muestra una relación estadísticamente relevante entre ambos factores.

Rengel y Vilatuña (2023) efectuaron un estudio denominado *Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa ambateña*, el cual surgió debido a que se evidenciaron en los colaboradores dificultades psicológicas producto a los cambios de estilo de vida que causó el Covid-19. Por ello, los investigadores establecieron como propósito analizar la relación entre ambas variables. Se empleó una metodología transversal, de campo y correlacional, asimismo, el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989) y la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales del Ministerio de Protección Social de Colombia (2010). La muestra fue integrada con 120 colaboradores. Se evidencia que las variables poseen una estrecha correlación; asimismo, se concluye que los componentes del estrés laboral, influencia del líder y territorio organizacional son las que poseen mayor influencia en el personal y en cuanto a los riesgos psicosociales, son las dimensiones de liderazgo, relación social en el trabajo y demandas y control sobre el trabajo los que desencadenan estrés en los colaboradores.

Gutiérrez y Gavilanes (2022) llevaron a cabo una investigación titulada *Factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en docentes de una unidad educativa*, puesto que el personal que trabaja en un ámbito educativo requiere innovar y emplear nuevas herramientas en su ámbito profesional, lo que ha ocasionado en ellos agotamiento emocional, físico y conductual. Por ello, se planteó la finalidad de identificar como se vinculan ambas variables de estudio en la población mencionada. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, asimismo, el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo (2018) y la Escala de Estrés Laboral de la OMS-OIT (1989), a una muestra de 90 docentes. Los hallazgos indican que no existe una correlación relevante entre ambas variables con un

coeficiente de correlación de -0,025. Finalmente, no se evidencian niveles elevados de riesgos psicosociales, no obstante, respecto al estrés laboral, el 50 % presenta un nivel medio y el 43 % un nivel alto, por ello, es relevante realizar un programa de intervención para los docentes.

Manrique et al. (2021) realizaron su estudio denominado *Relación entre Síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales*, puesto que la labor social al desempeñarse en el marco del posconflicto, la vulneración de derechos humanos y las grandes dificultades individuales y sociales que afronta el país, en ocasiones tienen que afrontar escenarios de desprotección laboral, dinámicas adversas, baja gestión del riesgo psicosocial y alto riesgo de desgaste emocional. Por ello tuvieron como finalidad identificar la asociación de las variables en especialistas del área social en Colombia. Se empleó una metodología no experimental, correlacional y transversal, asimismo, la aplicación de las pruebas Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) adaptado y validado en Colombia por el Centro de Investigaciones de la Fundación Clínica valle de Lili (2010) y el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral del Ministerio de Protección Social con apoyo de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (2010), en un total de 76 participantes. Los resultados obtenidos a partir de un modelo de ecuaciones estructurales indican que existe relaciones significativas entre las demandas de trabajo ( $r = 0,47$ ,  $p = 0,001$ ), el control sobre el trabajo ( $r = 0,54$ ,  $p = 0,001$ ) y las recompensas ( $r = 0,47$ ,  $p = 0,049$ ) con el componente de desgaste emocional, asimismo, entre las demandas de trabajo y el componente de despersonalización ( $r = 0,50$ ,  $p = 0,001$ ) en el síndrome de burnout; por tanto, los hallazgos confirman una relación relevante en las variables, con un valor de correlación de 0,478, concluyendo que, ambas variables, se influyen una en otra en un 47,8 %.

Arce et al. (2020), en su investigación titulada *Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico en Colombia*, estudiaron la correlación que existe entre las variables en estudio, en colaboradores de esta organización, el estudio surgió, ya que, los colaboradores del área evidenciaron un elevado grado de estrés a causa de las enfermedades crónicas y al comportamiento desafiante emitido por los niños. Es por ello por lo que, se empleó un método descriptivo y correlacional, y la administración del Cuestionario de Nivel de Estrés (2020) y de Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales del ministerio de protección social en Colombia y la Universidad Javeriana (2010), los cuales fueron aplicados a 35 colaboradores. Los resultados hallados verifican una relación significativa entre las variables en estudio; asimismo, se concluye que el 31,4 % del total evidencia un alto grado de estrés.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Serna y Millones (2024), realizaron una investigación titulada *Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial*, buscaron hallar la relevancia del bienestar del personal para fomentar un ambiente laboral saludable, por ello, se analizó la asociación entre las dos variables, además de hallar las diferencias de estas variables en base al tipo de trabajo, tanto administrativo como de producción, en una industria privada localizada en Lima, Perú. Se empleó un enfoque metodológico correlacional, observacional y selectivo, asimismo, se aplicó la Escala de estrés laboral OIT-OMS (1989) y el Cuestionario psicosocial de Copenhague y el Instituto Sindical de Trabajo, Medio ambiente y Salud, Censopas-Copsoq (2000), a una muestra de 81 participantes. Los resultados permitieron evidenciar que los factores de riesgos

psicosociales, compensación y doble presencia y los componentes de estrés laboral, clima organizacional, estructura organizacional, territorio, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión, se influyen y relacionan entre sí. Por tanto, se concluye que las variables estudiadas no están significativamente relacionadas, asimismo, las áreas de administración y producción no muestran una diferencia significativa.

Flores (2024) realizó un estudio denominado *Los riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal del ministerio público de Tacna, en el año 2023*, puesto que, al implementar una metodología que evalúa estas variables en una entidad pública, se cumple con uno de los fines de la gestión pública, promoviendo el bienestar y la eficiencia de los colaboradores del sector público en beneficio de la ciudadanía. Por ello, se plantea como propósito identificar la conexión entre las variables en la entidad mencionada. Se utilizó un diseño no experimental, transversal, correlacional y de tipo básica; asimismo, se aplicaron el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (2011) y el Cuestionario de Maslach BMI-HSS (2019), en una población de 283 colaboradores. Los datos recopilados evidenciaron una alta asociación entre ambas variables, con un coeficiente de 0,711 y entre sus dimensiones, agotamiento emocional ( $\rho = 0,692$ ), despersonalización ( $\rho = 0,495$ ) y realización personal ( $\rho = 0,717$ ). En conclusión, ambas variables se influyen entre sí.

Farromeque y Sierra (2023), en su tesis *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en personal de salud de centro quirúrgico del hospital militar central, 2022*, tuvieron el objetivo de identificar cómo se relacionan dichas variables en el personal del hospital, ya que, se evidenciaron problemas en el personal al afrontar un alto riesgo de desgaste emocional y físico, debido a la presión del trabajo, la rotación de horarios y al ambiente laboral saturante. Se empleó un enfoque observacional, transversal, deductivo y correlacional; asimismo, se aplicaron el Cuestionario Suseso-Istas 21 versión breve (2007-2009) y el Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (1989), en una muestra de 41

personas. Los resultados evidencian una asociación relevante entre ambas variables, en conclusión, se evidencia que cada uno de los componentes de los riesgos psicosociales influye de forma significativa al estrés laboral, a excepción de la dimensión control sobre el trabajo con un coeficiente de 0,018.

Becerra et al. (2021) realizaron una tesis denominada *Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020*, debido a la relevancia de establecer lineamientos estratégicos para ejecutar programas preventivo-promocionales con el fin de asegurar un adecuado bienestar físico y mental en esta población, asimismo, teniendo en cuenta que el factor humano se encuentra en las principales razones de los accidentes de tránsito. Por ello, tuvieron como finalidad hallar la relación de estas variables en 436 conductores de la ciudad de Lima, Perú. Emplearon un enfoque cuantitativo y correlacional y la aplicación del Cuestionario de riesgos psicosociales (2021) y de Estrés laboral de la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010). Los hallazgos indican que hay una relación positiva pero débil entre las variables ( $r = 0,36$ ,  $p < 0,001$ ), asimismo, más de la mitad de los evaluados 55,7 %, se encuentran bajo riesgos psicosociales, no obstante, se evidenciaron bajos niveles de estrés laboral, concluyendo que, aunque existe una asociación considerable, se debe continuar con futuras evaluaciones para analizar que otros factores estarían ocasionando estrés laboral en los participantes.

En una investigación llevada a cabo por Gandarillas (2021), denominada *Riesgos psicosociales y Síndrome de Burnout en docentes de pregrado de la Universidad de Tacna, 2021*, se buscó hallar la conexión entre las dos variables en docentes de la Universidad de Tacna, debido a que se ha evidenciado en ellos estrés, pérdida de motivación y molestias fisiológicas, lo cual se puede relacionar, a la sobrecarga laboral, falta de autonomía y alta presión por parte de sus superiores. Se empleó una metodología

de tipo básica, no experimental y transaccional; asimismo, se aplicó el Cuestionario de burnout de Maslach para docentes (MBI-Ed) (2018) y el Cuestionario CoPsoQ-ISTAS 2, adaptado por Abanto (2018), en un total de 166 participantes. Los resultados indican que no hay una correlación entre ambas variables en dicha población, no obstante, se evidencia la presencia de un alto nivel de Burnout con un 38% y 60,2 % en nivel alto y medio respectivamente, y un vínculo entre los riesgos psicosociales y el área de realización personal ( $p = 0,008$ ,  $r = 0,204$ ). En conclusión, se evidencia que las variables en estudio no se relacionan entre sí.

Díaz y Villar (2020), en su tesis titulada *Factores de riesgo psicosociales y nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019*, identificaron la asociación de estas variables, debido a que, la población evaluada tiene una alta carga mental y física, debido al grado de responsabilidad de su puesto. La metodología fue de tipo no experimental, correlacional, descriptivo y transversal, asimismo, se aplicaron el Cuestionario de Riesgos Psicosociales Suseso Ista 21 (2018) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989), en una muestra de 59 colaboradores. Se evidencia en los hallazgos una conexión entre las variables, asimismo, en las áreas de Exigencias Psicológicas ( $r = 0,225$ ), Compensaciones ( $r = 0,272$ ) y Doble Presencia ( $r = 0,513$ ) con el nivel de estrés laboral, en conclusión, se determina que en tanto aumentan los riesgos psicosociales, también incrementa el estrés en el personal.

Chávez (2020) realizó una investigación denominada *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de la salud del Hospital San Bartolomé programa de afrontamiento 2019*, con el fin de hallar la relación de ambas variables debido a que esta población suele presentar altos niveles de estrés laboral, predominando el equipo médico, lo que genera absentismo, baja productividad, rotación laboral, entre otras consecuencias perjudiciales. Se empleó un enfoque

correlacional, analítico, transversal y cuantitativo, asimismo, se aplicaron el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo de Noemí Silva Gutiérrez (2016) y el Inventario de Burnout de Maslach (1981), en una muestra de 67 personas. Los resultados identifican un vínculo en las variables, asimismo, las dimensiones de Condiciones del lugar de trabajo ( $p = 0,048$ ;  $Rho = 0,242$ ), Carga de trabajo ( $p = 0,026$ ;  $Rho = 0,272$ ), Contenido y características de la tarea ( $p = 0,039$ ;  $Rho = 0,253$ ) y la Interacción social y aspectos organizacionales ( $p < 0,001$ ;  $Rho = 0,434$ ), se encuentran directamente relacionados al estrés. Finalmente, estos factores desencadenan estrés laboral en el personal evaluado, asimismo, el 91 % del total experimenta riesgo psicosocial a nivel medio y el 74,6 % y 25,4 % presentan bajo y medio nivel de estrés respectivamente.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Sinchitullo y Vilchez (2023) realizaron la tesis titulada *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Acobamba - Huancavelica 2022*. Su propósito fue identificar el impacto de la relación de ambas variables, en la población mencionada, puesto que, en esta entidad no existe un área que evalúe este tema en el personal y tampoco se realizan programas o talleres de prevención en base a un diagnóstico situacional; por ello, es relevante identificar si el personal está expuesto a esta problemática y tomar acciones de intervención. Se empleó una metodología transversal, cuantitativa y correlacional, además, se administraron el Cuestionario de Factores Psicosociales de Karasek y Theorell (1990) y el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach (1981), en una muestra de 62 colaboradores. Los datos obtenidos aseveran que hay una relación significativa en las variables, asimismo, evidencian que el 14,8 % del total presenta un incremento de estrés laboral como consecuencia de los factores psicosociales, además, un 54,8 % se encuentran en un índice

moderado en factores psicosociales y un 56,5 % manifiesta un nivel estrés de medio, en conclusión, se verifica que el personal de la UGEL Acobamba, está expuesto a riesgos psicosociales lo cual ha conllevado a la presencia de estrés laboral.

Espinoza (2020), en su tesis *Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo, 2020*, tuvo como propósito identificar la conexión de las dos variables, puesto que, en un contexto bancario, el personal requiere emplear muy bien sus habilidades de atención, memoria, observación y al laborar bajo presión, es propenso a presentar estrés laboral. Se empleó un diseño no experimental, transaccional y correlacional, asimismo, para recolectar datos se administraron el Cuestionario para la evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQistas21) (2010) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989), en una muestra de 58 miembros de una entidad bancaria de la ciudad de Huancayo. Los resultados señalan que existe una asociación positiva entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0,547, por tanto, se concluye que ambas variables se influyen entre sí.

A continuación, se evidencia una matriz comparativa entre el año, lugar de procedencia, objetivo y principales resultados de los antecedentes estudiados, con el fin de organizar, analizar y comparar diferentes fuentes de información relevantes sobre la presente investigación. Además, sintetizar toda la información en una matriz facilita la comprensión integral de las investigaciones.

**Tabla 1***Matriz comparativa de los antecedentes*

<b>Autor(es)</b>	<b>Año</b>	<b>País</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultados principales</b>
Riera, Wilma y Zapata, Cristhian	2024	Ecuador	Identificar la asociación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	El valor de Chi cuadrado es de 0,035, por tanto, existe una asociación significativa en las variables.
Rengel, Luis y Vilatuña, Pablo	2023	Ecuador	Determinar el impacto de los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa ambateña.	Conexión relevante entre las variables, los componentes de liderazgo, relación social y demandas y control sobre el trabajo son las que desencadenan estrés laboral.
Gutiérrez, Diana y Gavilanes, Guillermo	2022	Ecuador	Analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en docentes de una unidad educativa de Tungurahua-Ecuador.	No existe una asociación relevante entre las variables con el valor de correlación de -0,025
Manrique Adriana, Avendaño Bertha, Galvis Esteban y Ferro Jaime	2021	Colombia	Establecer la asociación entre el síndrome de burnout y el riesgo psicosocial intralaboral en personal del área social en Colombia.	Asociación relevante de las dos variables, con un valor de correlación de 0,478, concluyendo que, ambas variables, se influncian una en otra en un 47,8%.
Arce Raquel, Rubio Katherin, Cuadro Helena, Fonseca Rosa, Leon Marcela y Rodríguez Paola	2020	Colombia	Establecer la conexión entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales, en colaboradores de una organización de atención a menores con discapacidad en el Atlántico, Colombia.	Relación positiva entre ambas variables; asimismo, se concluye que el 31,4% de los evaluados poseen un alto grado de estrés.
Serna, Luisa y Millones Yesenia	2024	Perú	Determinar la asociación entre los factores psicosociales y estrés laboral en los colaboradores de una industria.	No se identifica una conexión entre las variables y las áreas de administración y producción no muestran una diferencia significativa.
Flores, María del Rosario	2024	Perú	Analizar la asociación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal del ministerio público de Tacna.	Fuerte correlación entre las variables con un coeficiente de 0,711.
Farromeque Yuleisi y Sierra Mónica	2023	Perú	Identificar la conexión de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los profesionales de salud del hospital militar central.	Asociación relevante entre los componentes del estudio, a excepción de la dimensión control sobre el trabajo con un coeficiente de 0,018.
Becerra Telmo, Bellido Brescia, Miranda Fabio y Tintayo Lizbeth	2021	Perú	Hallar la asociación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en conductores de buses de transporte público en Lima, Perú.	Se identifica una correlación escasa pero significativa entre las variables ( $r=0,36$ , $p<0,001$ ).
Gandarillas, Gabriela	2021	Perú	Analizar la asociación entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad de Tacna.	No existe una correlación entre las variables, no obstante, se evidencia un alto nivel de burnout en el personal con un 38% y 60.2% en nivel alto y medio respectivamente.
Díaz, Stefanie y Villar Aylin	2020	Perú	Hallar la conexión entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en personal de una institución militar en Lima.	Relación positiva entre las variables, asimismo, en los componentes de exigencias psicológicas ( $r=0,225$ ), compensaciones ( $r=0,272$ ) y doble presencia ( $r=0,513$ ) respecto al nivel de estrés laboral.
Chávez, Judith	2020	Perú	Hallar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en colaboradores del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, en Lima, Perú.	Asociación positiva entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, asimismo, 91% del total experimenta riesgo psicosocial a nivel medio y el 74,6% y 25,4% presentan bajo y medio nivel de estrés respectivamente.
Sinchitullo, Mirko y Vilchez Thalia	2023	Perú	Hallar la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Acobamba en Huancavelica.	Relación significativa entre las variables, asimismo, se evidencia un incremento de 14,8% de estrés laboral como consecuencia de los factores psicosociales.
Espinoza, Lisseth	2020	Perú	Identificar la conexión de los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en el personal de una entidad bancaria en Huancayo.	Asociación positiva de las variables con un coeficiente de correlación de 0,547.

## 2.2 Bases teóricas de cada variable

### 2.2.1 *Riesgos psicosociales*

**2.2.1.1 Definición de riesgos psicosociales.** La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) lo califica como la interrelación del ambiente y el contexto laboral con las habilidades y cultura del colaborador que pueden causar daño a su salud influenciando negativamente en su rendimiento de trabajo y satisfacción laboral.

Según lo indica Moreno (2011), el concepto de los riesgos psicosociales surge con el reconocimiento a los derechos laborales y hace referencia al contexto laboral que posee una gran posibilidad de perjudicar al bienestar físico y mental de la persona, considerándolo como la vulneración de los derechos fundamentales del trabajador, provoca consecuencias perjudiciales en el aspecto físico y psicológico como el estrés postraumático, en casos de violencia y acoso sexual. De igual forma, estos componentes influyen negativamente a una empresa, ya que, afecta al servicio brindado, limitando a su desarrollo.

Según Moreno y Báez (2010), representa la disfuncionalidad de los factores organizacionales y psicosociales de las empresas, reflejando inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas en los colaboradores, lo cual provoca efectos negativos para la salud.

Gil (2012) indica que los riesgos psicosociales provienen del entorno en el que se encuentra el individuo y no en él mismo, unas condiciones de trabajo desfavorables resultan difíciles de adaptar y tolerar y generan esta reacción, por tanto, es necesario realizar estrategias de intervención, identificando la existencia de este problema y modificarlo, brindando condiciones óptimas para desempeñar el puesto, asimismo, con la difusión de la promoción de salud laboral.

**2.2.1.2 Características de los riesgos psicosociales.** Gil (2012) considera que los riesgos psicosociales se originan debido a deficiencias en las siguientes características:

- **Características de la tarea.** Representa a la cantidad y ritmo laboral, responsabilidad y complejidad de las tareas, la autonomía en las decisiones sobre el puesto, la monotonía y automatización, asimismo, la posibilidad de adquirir aptitudes y competencias.
- **La organización.** Comprende la estructura jerárquica, el estilo de liderazgo que existe, los canales de comunicación entre el personal, las relaciones interpersonales, la cultura organizacional, y el desarrollo profesional.
- **Características del empleo.** Hace referencia al diseño y condiciones físicas del lugar de trabajo, salario y grado de estabilidad.
- **Organización del tiempo de trabajo.** Abarca el tiempo de las jornadas de trabajo, descansos laborales, los tipos de turnos, trabajo en días festivos, entre otros.

La identificación y evaluación de estos componentes permite intervenir en que característica de la organización se encuentra la problemática, la cual, si se gestiona adecuadamente, beneficiará al desarrollo del colaborador y es clave para promover entornos laborales saludables y sostenibles.

**2.2.1.3 Dimensiones de los riesgos psicosociales.** Según Candia et al. (2020), se distinguen las siguientes dimensiones:

- **Exigencias psicológicas en el trabajo.** Abarca los esfuerzos que realiza un colaborador para cubrir con los requerimientos o demandas de la empresa, interviene la cantidad, tiempo de trabajo, toma de decisiones, entre otros.
- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades.** Compuesta por la capacidad de tomar decisiones en el trabajo, como la elección de los horarios, el ritmo y métodos,

asimismo, implica las oportunidades de crecimiento en la empresa y la identificación con la misma.

- **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.** Implica el grado en que están definidas las funciones laborales, el tipo de liderazgo ejercido por los supervisores y el nivel de interacción con ellos y los colegas laborales.
- **Compensaciones.** Equivale al término de recompensas y reconocimiento ante la labor realizada, asimismo, las condiciones de trabajo y del contrato, así como la estabilidad en el empleo.
- **Doble presencia.** Evalúa el nivel de preocupación en cumplir las tareas domésticas simultáneamente las del trabajo.

Estas dimensiones son fundamentales porque permiten evaluar de forma estructurada los riesgos psicosociales, mediante componentes que generan malestar físico y psicológico en el entorno laboral. Su análisis y gestión adecuada permiten diseñar intervenciones que mejoren las condiciones laborales, reduzcan el ausentismo y aumenten la productividad.

**2.2.1.4 Efectos de los riesgos psicosociales.** Según Moreno y Báez (2010), los riesgos psicosociales pueden desencadenar consecuencias a un nivel personal y organizacional.

#### **2.2.1.4.1 Efectos individuales.**

- **Estrés.** Hace referencia a la respuesta fisiológica ante las exigencias del contexto, lo cual genera consecuencias perjudiciales en el bienestar de la persona.
- **Violencia.** En el contexto ocupacional, donde el colaborador aporta sus capacidades para generar valor a un producto o servicio, la violencia resulta totalmente injustificada.

Estos incidentes ocasionan daños físicos y psicológicos; además, se evidencia que el maltrato psicológico ante el físico es más habitual y perdurable en el tiempo.

- **Acoso laboral.** Hace referencia a la conducta persistente y reiterada, ejercida por uno o varios trabajadores o superiores, que tiene como finalidad intimidar, degradar, o afectar emocional y profesionalmente a una persona dentro del entorno de trabajo.
- **Acoso sexual.** Conlleva al atentado a la condición de ser mujer o hombre, a su libertad, infringiendo contra la intimidad y dignidad de la persona.
- **Inseguridad contractual.** Se evidencia en un contexto donde existe poca seguridad del futuro laboral, provocando desestabilidad e incertidumbre en temas de economía personal y desempleo.
- **Burnout o desgaste profesional.** Los efectos del estrés crónico pueden generar ansiedad, depresión, irritabilidad, vulnerabilidad ante los errores, tensión muscular, entre otros efectos perjudiciales.

#### *2.2.1.4.2 Efectos organizacionales*

- **Absentismo, presentismo e intenciones de abandono.** El absentismo laboral es una de las consecuencias más costosas que afronta una organización ante la ausencia de sus colaboradores sea por enfermedad o por renunciaciones, comúnmente, ante la inseguridad que perciben en el trabajo.
- **Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral.** Ante la desconfianza e inseguridad en la organización, se pierden los niveles de productividad, satisfacción y compromiso con la misma.
- **Accidentes y daños a terceros.** Se evidencia en casos en los cuales se brinda un servicio a clientes o pacientes y un desempeño ineficiente por parte de los colaboradores perjudica el servicio brindado.

- **Conductas laborales contraproducentes.** Hace referencia a la pérdida de productividad y eficacia del colaborador, asimismo, la falta de cuidado en los bienes materiales, lo cual afecta directamente a los intereses de la organización, creando un contexto disfuncional.
- **Conciliación trabajo-familia.** El ámbito familiar del colaborador se ve afectado ante las exigencias laborales y psicológicas que afronta y traspasan el contexto laboral.

Tener en cuenta las consecuencias de los riesgos psicosociales es relevante; ya que, estas pueden afectar gravemente tanto al trabajador como a la organización, implicando costos económicos para la empresa y afectando al bienestar del personal. Por esta razón, resulta esencial gestionarlos de manera preventiva.

### **2.2.2 Estrés laboral**

**2.2.2.1 Definición de estrés laboral.** Según la OIT (2016) corresponde a una reacción física y psicológica de una persona ante las demandas que atraviesa en su trabajo, al no corresponder con sus capacidades o recursos. Este tipo de estrés puede conllevar a múltiples consecuencias perjudiciales tanto para el colaborador como para la empresa, como el ausentismo, baja productividad y eficiencia.

Se evidencia que este fenómeno afecta de forma personal como grupal, perjudicando la salud física y psicológica de la persona, así como en el clima laboral y la eficiencia de la empresa, ya que, genera variaciones en todos los aspectos, sea en las percepciones, respuestas emocionales y de afrontamiento (Peiró, 2001).

Según Patlán (2019), el estrés laboral es un estado psicológico conformado por respuestas emocionales, cognitivas y fisiológicas, ante situaciones laborales demandantes que sobre pasan los recursos laborales y personales del individuo, de las cuales no se tiene un control y conlleva a efectos perjudiciales en la salud.

### 2.2.2.2 Dimensiones del estrés laboral. Matteson y Ivancevich (1987)

consideraron dimensiones clave que conllevan la aparición del estrés en el entorno laboral.

Estas dimensiones son:

- **Clima Organizacional.** Implica la percepción que tiene el colaborador sobre el entorno laboral y la relación entre los miembros colaboradores de una organización.
- **Estructura Organizacional.** Implica el tipo de organización, formas de división y coordinación de las actividades orientadas a lograr objetivos.
- **Territorio organizacional.** Espacio donde el individuo realiza su trabajo, un lugar inadecuado o incomodo puede ser factor de estrés.
- **Tecnología.** Los recursos tecnológicos son importantes para la realización eficaz del trabajo.
- **Influencia del líder.** El liderazgo que reciben los colaboradores es una herramienta importante, de ella depende la eficacia del equipo de trabajo y el cumplimiento de metas.
- **Falta de Cohesión.** Los desacuerdos entre los miembros del equipo laboral influyen como un importante generador de estrés.
- **Respaldo del grupo.** Falta de soporte o protección de parte del equipo al momento de trabajar por los objetivos establecidos genera estrés.

Se evidencia que están compuestas por el tipo de la organización de la empresa, las condiciones laborales y el apoyo social, estos factores toman gran relevancia para reducir el estrés, al reforzar el compromiso y satisfacción laboral, fomentando un clima laboral positivo que favorezca el rendimiento y la estabilidad del equipo.

**2.2.2.3 Niveles de estrés laboral por ocupaciones.** Se percibe que cada ocupación puede ocasionar un distinto grado de estrés. Esto varía por las diferentes funciones que cumplen. Karasek y Theorell (1990) dividen las ocupaciones en cuatro categorías:

- **Empleos pasivos.** No se imponen demandas exigentes en cuanto a habilidades y procesos, asimismo, no existe la necesidad de tomar decisiones complejas. Se suele evidenciar a los porteros, despachadores, verificadores de almacenes, entre otros.
- **Empleos de poca tensión.** No se realizan grandes demandas y se brinda un tiempo prolongado en la toma de decisiones. Se suele evidenciar a los profesores de nivel básico, técnicos, carpinteros, artistas, entre otros.
- **Empleos activos.** Se evidencia exigencia al rendimiento del colaborador, pero se brinda un tiempo considerable en la resolución de problemas. En esta categoría se suelen encontrar los abogados, ingenieros, directivos, médicos, entre otros.
- **Empleos de gran tensión.** Implica mucha exigencia en cuanto al rendimiento y una rápida toma de decisiones, se evidencian horarios largos de trabajo sin muchos espacios de descanso. En esta categoría se suelen encontrar los colaboradores de líneas de montaje, operarios, trabajos de oficina con tareas automatizadas, operadores telefónicos, entre otros.

Identificar que cada ocupación implica demandas, responsabilidades y riesgos distintos es indispensable para adaptar programas de prevención en base a las características y necesidades propias de cada ocupación.

**2.2.2.4 Síndrome de Burnout.** Hace referencia al estrés laboral crónico, es un fenómeno complejo que involucra diversas dimensiones, como la emocional, cognitiva y conductual. Una de las teorías que han sido realizadas para describir su aparición incluyen: El modelo de demandas y recursos (JD-R), que postula que esta problemática surge en situaciones donde la carga laboral supera la capacidad y herramientas disponibles para gestionarlas (Bakker & Demerouti, 2014).

Por otro lado, se considera como una afección psicológica que se produce como resultado del estrés laboral crónico, caracterizado por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach et al., 2001). Se estima que los componentes de riesgo son la sobrecarga de trabajo, falta de autonomía sobre el trabajo, insuficiente apoyo social y emocional y escaso reconocimiento y recompensas (Bakker & Demerouti, 2014). El desgaste emocional que constituye un componente clave del Síndrome de Burnout sugiere que este se produce cuando los trabajadores experimentan emociones negativas de manera prolongada sin disponer de oportunidades adecuadas para recuperarse (Maslach et al., 2001).

**2.2.2.4.1 Dimensiones del síndrome de Burnout.** Según Maslach y Jackson (1986), se compone de tres dimensiones interrelacionadas:

- Agotamiento emocional. Representa el agotamiento físico y emocional que se experimenta como resultado del estrés laboral crónico. Puede manifestarse como una sensación de falta de energía, fatiga y desgaste mental.
- Despersonalización. Sensación de distanciamiento o desconexión emocional de los demás, incluyendo a compañeros de trabajo, clientes o pacientes. Puede manifestarse como una actitud cínica o negativa hacia los demás, y puede ser un mecanismo de defensa para protegerse de la sobrecarga emocional.

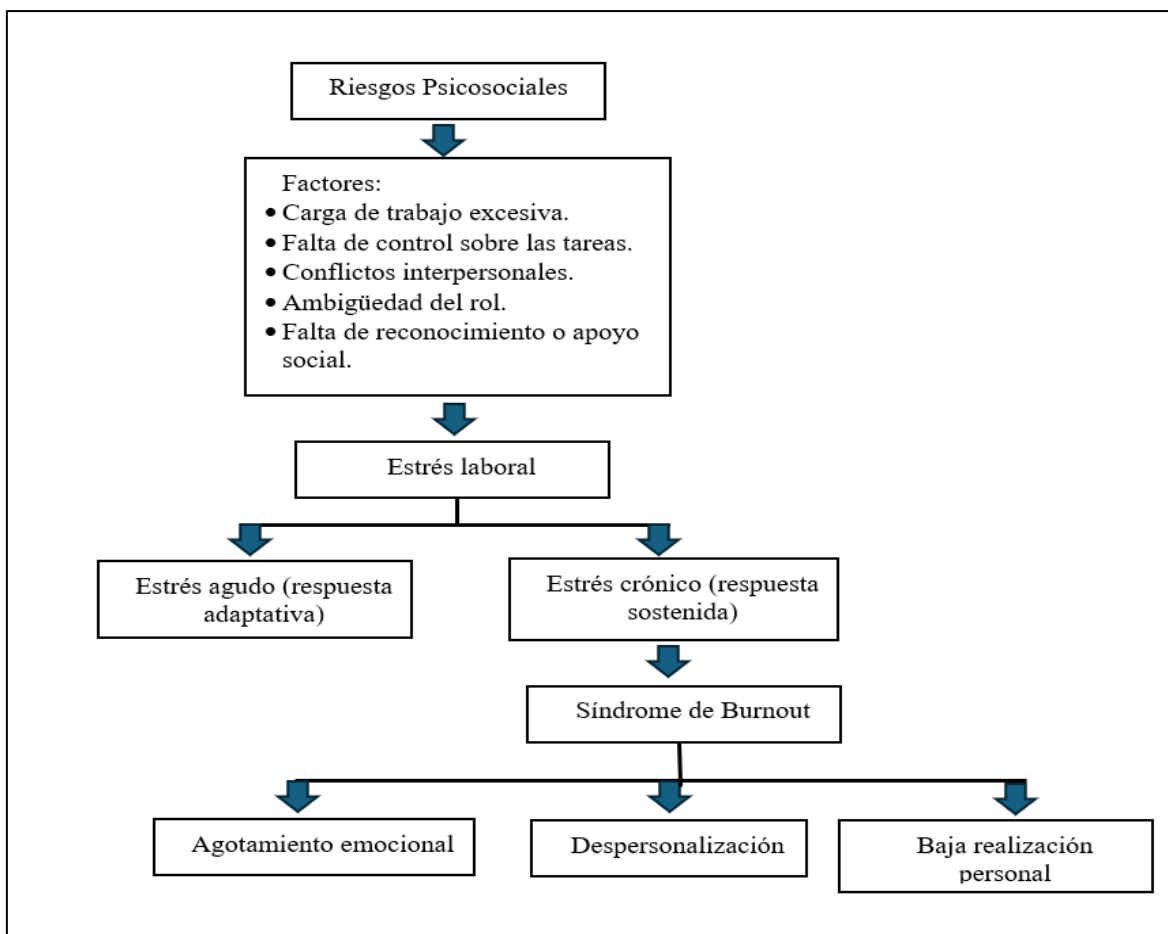
- Realización personal. Implica la apreciación de una insuficiente realización personal y profesional. Puede manifestarse en una baja autoestima y sensación de ineffectividad, lo que a su vez puede generar sentimientos de fracaso y desesperanza en el ámbito laboral.

En resumen, el síndrome de burnout está compuesto por tres dimensiones las cuales se relacionan e influyen en el bienestar, satisfacción y rendimiento laboral. Por tanto, es relevante que las empresas tomen las acciones correspondientes para prevenir y tratar dicho síndrome en sus empleados, fomentando un ambiente de trabajo idóneo y la implementación de programas de bienestar laboral.

Modelo conceptual de los riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de Burnout.

**Figura 1**

*Mapa conceptual relación riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout*



### 2.2.3 *Modelos teóricos de los riesgos psicosociales y el estrés laboral*

**2.2.3.1 Modelo demanda, control y apoyo social.** Karasek y Theorell (1990) se enfocaron en entender al estrés laboral y su impacto en el estado físico y psicológico de la persona. Este modelo considera que el estrés en el trabajo depende de tres dimensiones principales:

- **Demandas laborales:** Implica las demandas psicológicas del entorno laboral, como la cantidad y la complejidad de las tareas que se deben realizar.
- **Control laboral:** Abarca el nivel de independencia y posibilidad que tiene el colaborador para decidir y utilizar sus habilidades en el trabajo.
- **Apoyo social:** El soporte que un miembro del equipo recibe de sus colegas y supervisores puede moderar el impacto del estrés laboral.

Según este modelo, los trabajos con altas demandas y bajo control laboral son los más estresantes y se asocian con mayores riesgos de problemas de salud, pero el apoyo social actúa como un factor de protección, reduciendo los impactos adversos del estrés. Este modelo es fundamental para entender los riesgos psicosociales en el trabajo, puesto que, permite comprender cómo el contexto laboral se relaciona con el bienestar de la persona, permitiendo actuar a un nivel preventivo.

**2.2.3.2 Modelo esfuerzo-recompensa (ERI).** Propuesto por Siegrist (1996), este modelo planteó que el estrés laboral aparece cuando existe un desequilibrio en cuanto al esfuerzo que un colaborador dedica a su trabajo y las retribuciones recibidas por su labor. Está compuesta por tres componentes:

- **Esfuerzo:** Implica el nivel de energía física y mental que un colaborador invierte en su empleo. Esto incluye la carga laboral, la presión del tiempo, las demandas físicas y psicológicas.

- **Recompensa:** Engloba las compensaciones recibidas a cambio del esfuerzo, como la remuneración, el reconocimiento, la estabilidad laboral, el estatus social y la satisfacción en el trabajo.
- **Compromiso excesivo:** Es una característica del colaborador a invertir excesivamente esfuerzo en su trabajo, lo que agrava el impacto negativo del desequilibrio.

Según el modelo, cuando hay un alto esfuerzo y bajas recompensas, especialmente en personas con alto compromiso laboral, se genera un desequilibrio que puede generar estrés laboral, complicaciones de salud, tales como trastornos cardiovasculares, ansiedad, depresión, entre otros.

**2.2.3.3 Modelo de demandas y recursos laborales (Modelo JD-R).** Este modelo creado por Demerouti et al. (2001), busca comprender cómo las características del trabajo influyen en el bienestar y desempeño de los colaboradores. Su enfoque es amplio y abarca todo tipo de ocupaciones, considerando que sus características pueden clasificarse en dos categorías generales:

- **Demandas laborales:** Aspectos físicos, psicológicos y sociales del ámbito laboral que implican un esfuerzo prolongado, tanto físico como cognitivo y se encuentran relacionados con costes fisiológicos y psicológicos, tales como carga laboral y trabajo bajo presión.
- **Recursos laborales:** Son aspectos físicos, sociales u organizacionales que ayudan a alcanzar objetivos laborales, reducen el impacto de las demandas y estimulan el desarrollo personal, tales como, autonomía, trabajo en equipo y reconocimiento laboral.

Se determina que altas demandas laborales sin suficientes recursos pueden generar estrés laboral, fatiga y enfermedades; asimismo, la presencia de recursos laborales fomenta el compromiso organizacional, la satisfacción y el rendimiento. Esta teoría resulta muy

útil; ya que, se adapta a diversos entornos laborales; asimismo, permite identificar que demandas laborales deben reducirse y que recursos deben fortalecerse, lo cual permitirá generar programas de prevención e intervención en estrés y clima laboral.

**2.2.3.4 Teoría bifactorial de Herzberg.** Herzberg et al. (1959) realizaron una investigación que determinó que la motivación laboral estaba basada en dos factores:

- **Factores higiénicos.** Hace referencia a factores extrínsecos al puesto de trabajo, son administradas por la organización y, por tanto, los colaboradores se ven sometidos a dichas condiciones, las cuales mal gestionadas pueden generar insatisfacción. Está compuesto por la estructura y políticas de la organización, relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo, salario, entre otros.
- **Factores motivacionales.** Abarca la producción de satisfacción en el colaborador mediante factores intrínsecos en el puesto de trabajo. Está compuesto por el reconocimiento, sensación de logro y realización, autonomía, progreso profesional, entre otros.

Esta teoría permite identificar qué factores influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral, diferenciando entre aquellos que motivan a los colaboradores a comprometerse y mejorar su desempeño y aquellos factores organizacionales que si no se gestionan adecuadamente, generan insatisfacción.

En un estudio Alrawahi et al. (2020) aplicaron la teoría bifactorial de Herzberg en laboratorios clínicos de hospitales en Omán, e identificaron los principales indicadores de insatisfacción, tales como, las deficientes condiciones de seguridad, elevada carga laboral, bajos salarios y políticas organizacionales poco claras. En cuanto a la satisfacción se asoció al desarrollo profesional, buenas relaciones entre compañeros y un liderazgo positivo. Los hallazgos confirmaron que la ausencia de factores higiénicos provoca

insatisfacción, mientras que los factores motivadores fomentan el compromiso laboral, validando el modelo de Herzberg.

### 2.3 Definición de términos básicos

**Autonomía.** Según Ryan y Deci (2017), la autonomía implica la capacidad de decidir y actuar por iniciativa propia, sin estar condicionado por influencias o factores externos.

**Calidad de vida.** Urzúa y Caqueo (2012) la definen como un constructo multidimensional que abarca el estado del bienestar físico y mental, los hábitos de vida y la satisfacción en diversos ámbitos, y que permite estimar el nivel de bienestar de una población.

**Clima organizacional.** El clima organizacional abarca el conjunto de percepciones de los miembros de una organización en cuanto a su entorno laboral, lo cual posee un gran impacto, ya que, influye en la satisfacción laboral, desempeño, motivación y compromiso (Tinoco, 2023).

**Entidad pública.** Organización creada por el Estado para cumplir una función pública específica, regulada por normas y financiada con recursos públicos (Congreso de la República del Perú, 2013).

**Estrés laboral.** Según Patlán (2019), el estrés laboral hace mención del estado psicológico que presenta un individuo ante las demandas labores, que sobrepasan sus recursos personales y capacidades laborales, ocasionando efectos perjudiciales para su salud.

**Exigencias laborales.** Según Demerouti et al. (2001), las exigencias laborales hacen referencia a aquellos factores de trabajo que requieren un esfuerzo físico y

psicológico de forma sostenida y permanente por parte del colaborador, por ello, está asociado a costos fisiológicos y psicológicos.

**Factores psicosociales.** Se considera a los factores psicosociales como las interrelaciones que suscitan en el trabajo, las condiciones laborales, capacidades del colaborador, características personales del mismo, entre otros aspectos que influyen en la productividad y bienestar en el contexto laboral (OIT, 1986).

Según Moreno y Báez (2010), cuando los factores psicosociales se tornan negativos y contraproducentes, generando inestabilidad para el colaborador y la empresa, se convierten en factores de riesgo psicosociales.

**Liderazgo.** Según Robbins y Coulter (2018), es “el proceso de influir en un grupo para que alcance sus metas” (p. 370). Es decir, es la habilidad de persuadir, incentivar y guiar a los individuos o grupos hacia el logro de objetivos comunes.

**Organización del trabajo.** De acuerdo con Chiavenato (2011), hace referencia a la forma en que se estructuran, y distribuyen las tareas dentro de una organización para alcanzar objetivos específicos, se consideran factores como la división del trabajo, los métodos de producción, los roles y las relaciones laborales.

**Personal administrativo.** El personal administrativo hace referencia al conjunto de colaboradores que realizan funciones de planificación, organización, dirección y control, ejecutando tareas administrativas y operativas, de acuerdo con los objetivos organizacionales (Robbins y Coulter, 2018).

**Productividad.** De acuerdo con Medina (2010), está orientada a la interacción entre el nivel de producción y los recursos necesarios para lograrlo. Implica la capacidad de generar bienes o servicios utilizando los medios disponibles de manera eficiente.

**Riesgos psicosociales.** Los riesgos psicosociales reflejan el mal funcionamiento de los componentes organizacionales y psicosociales de las entidades, los cuales tienen el potencial de generar daños perjudiciales tanto para el colaborador como para la organización (Moreno y Báez, 2010).

**Salud mental.** Según la OMS (2022), representa a la estabilidad emocional que permite a los seres humanos afrontar momentos de adversidad, desarrollando habilidades y capacidades que le permitan aprender y adecuarse de forma óptima a su contexto.

**Satisfacción laboral.** Actitud que tiene el individuo en su trabajo, reflejando su grado de bienestar y agrado con las condiciones, tareas y el ambiente laboral en el que se desempeña, es un factor fundamental que influye en el comportamiento y desempeño profesional (Chunga y Escuza, 2023).

**Síndrome de Burnout.** Repercusión del estrés crónico no gestionado adecuadamente en un ambiente de trabajo, caracterizado por agotamiento, desmotivación y reducción de la eficacia profesional (OMS, 2019).

## CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 3.1 Hipótesis

#### 3.1.1 *Hipótesis general*

Existe una relación directa y positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

#### 3.1.2 *Hipótesis específicas*

HE1. Existe una relación directa y positiva entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

HE2. Existe una relación inversa y negativa entre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

HE3. Existe una relación inversa y negativa entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

HE4. Existe una relación inversa y negativa entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

HE5. Existe una relación directa y positiva entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

### 3.2 Variables

- **Variable 1:** Riesgos psicosociales
- **Variable 2:** Estrés laboral

### 3.3 Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Riesgos psicosociales*

<b>Título:</b> Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024				
<b>Variable del estudio:</b> Riesgos psicosociales				
<b>Definición conceptual:</b> Según la OIT (1986), los riesgos psicosociales implican la interacción negativa entre las condiciones laborales y los componentes humanos del colaborador, lo cual puede generar problemas emocionales y del comportamiento, tales como enfermedades mentales y físicas en la persona, afectando su satisfacción, eficiencia y productividad laboral.				
<b>Definición operacional:</b> Se calificó mediante el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve (2007-2009), esta versión del instrumento evalúa los riesgos psicosociales mediante una prueba conformada por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones, los cuales permiten identificar condiciones de trabajo potencialmente perjudiciales. Cada ítem se responde en una escala tipo Likert y los resultados se interpretan en función a los puntajes establecidos, que clasifican el nivel de riesgo en bajo, medio o alto.				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Índices</b>	<b>Medida de variable</b>
Exigencias psicológicas en el trabajo	Abarca los esfuerzos que realiza un colaborador para cubrir con los requerimientos o demandas de la empresa, interviene la cantidad, tiempo de trabajo, toma de decisiones, entre otros.	1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? 2. En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles? 3. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional? 4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? 5. ¿Su trabajo requiere atención constante?		
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Está compuesta por la capacidad de las decisiones que realiza el colaborador en su trabajo, como la elección de los horarios, el ritmo y métodos, asimismo, implica las posibilidades de desarrollo profesional en la organización y la identificación con la misma.	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? 7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a? 8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas? 9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes? 10. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	• Nivel de riesgo alto  • Nivel de riesgo medio	Ordinal
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Implica el grado en que están definidas las funciones laborales, el tipo de liderazgo ejercido por los supervisores y el nivel de interacción con ellos y los colegas laborales.	11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad? 12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? 13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior? 14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? 15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	• Nivel de riesgo bajo	
Compensaciones	Equivale al término de recompensas y reconocimiento ante la labor realizada, asimismo, las condiciones de trabajo y del contrato, así como la estabilidad en el empleo.	16. ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato? 17. ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad? 18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		
Doble presencia	Evalúa el nivel de preocupación en cumplir las tareas domésticas simultáneamente las del trabajo.	19. Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? 20. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)		

Tabla 3

## Operacionalización de la variable Estrés laboral

<b>Título:</b> Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024				
<b>Variable del estudio:</b> Estrés laboral				
<b>Definición conceptual:</b> Según la OIT (2016), hace referencia a la repercusión física y psicológica de las exigencias realizadas a una persona y su incapacidad de afrontarlas de forma óptima, influyen factores como la organización del trabajo, carga laboral, cultura y condiciones laborales.				
<b>Definición operacional:</b> El estrés laboral será evaluado mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989), esta prueba está conformado de 25 ítems divididos en siete dimensiones que representan distintos factores de estrés en el contexto laboral. Cada ítem se responde mediante una escala tipo Likert y los hallazgos se interpretan en función a los puntajes establecidos que pueden clasificar el nivel de estrés, como bajo, intermedio, estrés o alto nivel de estrés laboral.				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Índices</b>	<b>Medida de variable</b>
Clima organizacional	Implica la percepción que tiene el colaborador sobre su contexto laboral y el vínculo entre los miembros colaboradores de una organización.	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida. 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. 20. La organización carece de dirección y objetivo.		
Estructura organizacional	Implica el tipo de organización, formas de división y coordinación de las actividades orientadas a lograr objetivos.	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. 12. Una persona en mi posición tiene poco control sobre el trabajo. 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. 24. La cadena de mando no se respeta.		
Territorio organizacional	El espacio donde el individuo realiza su trabajo, un lugar inadecuado o incomodo puede ser factor de estrés.	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto nivel de estrés</li> <li>• Estrés</li> <li>• Estrés Intermedio</li> <li>• Bajo nivel de estrés</li> </ul>	Ordinal
Tecnología	Los recursos tecnológicos son importantes para la realización eficaz del trabajo.	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.		
Influencia del líder	El liderazgo que reciben los colaboradores es una herramienta importante, de ella depende la eficacia del equipo de trabajo y el cumplimiento de metas.	5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. 6. Mi supervisor no me respeta. 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.		
Falta de cohesión	Los desacuerdos entre los miembros del equipo laboral influyen como un importante generador de estrés.	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. 18. Mi equipo se encuentra desorganizado. 21. Mi equipo me presiona demasiado.		
Respaldo del grupo	La falta de soporte o protección de parte del equipo al momento de trabajar por los objetivos establecidos genera estrés.	8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales. 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.		

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Método de la investigación**

Se aplicó el método científico, el cual implica un proceso riguroso y sistemático con el fin de adquirir información objetiva y válida, en base a una hipótesis, recopilación de datos y resultados que conllevan a hallazgos científicos (Vásquez et al., 2023).

### **4.2 Enfoque de la investigación**

Se empleó el enfoque cuantitativo puesto que posibilita analizar de manera objetiva y sistemática las variables involucradas en la investigación, facilitando la obtención de datos medibles que pueden ser procesados estadísticamente. Además, aparte de posibilitar la comprobación de hipótesis permite identificar relaciones entre variables, establecer patrones de comportamiento y generalizar los resultados a poblaciones más amplias. Además, proporciona una base empírica y sólida para validar teorías existentes y fundamentar futuras investigaciones (Hernández et al., 2014).

### **4.3 Diseño de la investigación**

El presente trabajo fue ejecutado mediante un diseño no experimental. Según Álvarez (2020), este tipo de diseño se caracteriza porque el investigador no manipula las variables ni construye nuevas situaciones, sino realiza análisis y estudio sobre los sucesos y fenómenos en su contexto natural.

### **4.4 Tipo de la investigación**

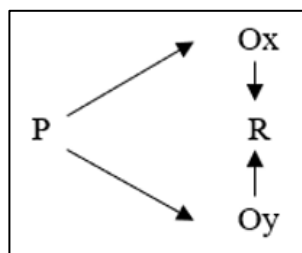
Se empleó una investigación básica, la cual según Álvarez (2020), se basa en conseguir nuevos conocimientos de modo sistemático, y tiene como fin ampliar la

información y saberes de una realidad concreta, aportando en el descubrimiento de principios y leyes mediante la obtención de información.

#### 4.5 Nivel de investigación

El estudio empleó un nivel correlacional, toda vez que el propósito fue hallar el nivel de asociación entre los riesgos psicosociales y estrés laboral; los cuales son planteados en las hipótesis y sometidas a prueba. Según Hernández et al. (2014), los estudios de correlación pretenden medir el grado de asociación entre dos o más variables, el objetivo es identificar cómo actúa una variable considerando la dinámica de otras variables implicadas.

El esquema es:



Donde:

R: Correlación de variables

Ox: Medición de los riesgos psicosociales

Oy: Medición del estrés laboral

P: Población

#### 4.6 Población y muestra

##### 4.6.1 Población

Según Arias et al. (2016), la población “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que cumple con un conjunto de criterios establecidos” (p. 202). En la presente investigación la población estuvo conformada por 62 colaboradores pertenecientes al área

de administración de una entidad pública de Huancayo, departamento de Junín, en el año 2024.

#### 4.6.2 *Muestra*

Hernández et al. (2014) hace referencia a la muestra como un “subconjunto de los elementos que pertenecen al conjunto definido en sus características denominado población” (p. 175). En el presente estudio la muestra estuvo conformada por 56 colaboradores del área de administración de una entidad pública de Huancayo, departamento de Junín, en el año 2024.

La validez de la cantidad de la muestra se respalda mediante la siguiente fórmula, la cual establece que se requiere un mínimo de 54 personas para que los resultados sean representativos y confiables. Dado que la presente prueba fue aplicada a 56 individuos, se confirma que posee validez y representa a la población.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q} \quad \Rightarrow \quad 54 = \frac{62 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (62-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

#### 4.6.3 *Tipo de muestreo*

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este tipo de muestreo, según Otzen y Manterola (2017), está basado en la selección de participantes que cuentan con la disponibilidad y accesibilidad de formar parte del estudio voluntariamente. Esta técnica de muestreo fue la indicada dado que no todos los integrantes de la población tuvieron la disponibilidad para participar. Por ello, la muestra se definió teniendo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

- En el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

#### **4.6.4 Criterios de inclusión**

- Personal del área de administración de la entidad pública – Huancayo, 2024.
- Personal del área de administración que estuvieron de acuerdo con su participación en la investigación.

#### **4.6.5 Criterios de exclusión**

- Personal que no forma parte del área de administración de la entidad pública – Huancayo, 2024.
- Personal del área de administración que no desearon participar en la investigación.
- Personal del área de administración que se encontraba de vacaciones.

### **4.7 Técnicas de recolección de datos**

Según Hernández y Duana (2020), las técnicas para la obtención de datos hacen referencia a los procedimientos y conjunto de instrumentos que permiten recabar información y dar respuesta a la hipótesis. Además, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es un método descriptivo en el que se registra pensamientos, demandas y elecciones mediante interrogativas que permiten medir características en una población (Torres et al., s.f.).

### **4.8 Instrumentos de recolección de datos**

La obtención de datos se realizó mediante la aplicación de dos instrumentos psicológicos:

#### **4.8.1 Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve**

El instrumento empleado para medir la variable fue el Cuestionario

SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

Nombre original: Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)

Autor original: T. Kristensen, H. Hannerz, A. Hogh y V. Borg (2000)

Adaptación: Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y el Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo (2007-2009)

Población dirigida: 18 años en adelante

Ítems: 20

Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente

Ámbito de aplicación: Organizacional

Administración: Personal o colectiva

Significación: Brinda la posibilidad de medir los riesgos psicosociales en un entorno laboral

#### **4.8.1.1 Validez y confiabilidad del cuestionario SUESO ISTAS**

En el estudio de Tacca y Tacca (2019), denominado *Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios*, se verificó la validez de constructo, efectuando una evaluación factorial exploratorio del instrumento. Los resultados evidenciaron que los 20 ítems de la escala se organizan en una estructura de cinco dimensiones, las cuales explican el 60 % de la varianza total. Asimismo, se evidencia que las cargas factoriales de los ítems son superiores a 0,50.

Por otro lado, empleando el Alfa de Cronbach se evidenciaron valores superiores a 0,67, en la escala general y dimensiones, demostrando la confiabilidad; asimismo, se presenta intervalos de confianza al 95 % para cada valor (Tacca y Tacca, 2019).

#### **4.8.2 Escala de estrés laboral de la OIT-OMS**

Para medir la variable se empleó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

##### **Ficha técnica**

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autor original: Ivancevich y Matteson (1989)

Adaptación: Mag. Ángela Suárez Tunanñaña (2013)

Población dirigida: 18 años en adelante

Ítems: 25

Tiempo de aplicación: 10 a 15 minutos aproximadamente

Ámbito de aplicación: Organizacional

Administración: Personal o colectiva

Significación: Posibilita reconocer el estrés laboral y la predicción de causas de riesgos psicosociales.

##### **4.8.2.1 Validez y confiabilidad de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS**

Se evidencia la validez de la prueba, Suárez (2013) realizó un estudio con el personal de un Contact Center en Lima, en el cual mediante un análisis factorial se evidencia un índice de 0,953; asimismo, se obtuvieron factores que explican el 43,55 % de la varianza total elaborados con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65 % del cuestionario en general.

Respecto de la confiabilidad, se obtuvo un índice de 0,966 en el Alpha de Cronbach, lo cual asevera la confiabilidad de la prueba (Suárez, 2013).

#### **4.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para efectuar el estudio, se solicitó a la entidad pública en Huancayo poder aplicar los dos instrumentos psicológicos en el personal del área de administración. Una vez obtenida la aprobación y realizada la recolección de datos e información de las pruebas, se utilizó el software estadístico SPSS para obtener el grado de confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados. Asimismo, se analizó las pruebas de normalidad de las variables y la correlación entre ambas y sus dimensiones. Posteriormente, se redactó los hallazgos y la comparativa de los datos obtenidos en los antecedentes. Finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

#### **4.10 Aspectos éticos**

Con la constancia de aprobación del Comité de Ética de la Universidad Continental, se evidencia en el artículo 22° del Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017) que “todo psicólogo que realiza investigación, debe hacerlo respetando la normatividad internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos” (p. 6).

El estudio fue realizado mediante el cumplimiento de la ética profesional. Se obtuvo la autorización de la organización para la aplicación del estudio, así como el consentimiento informado de cada participante, donde se evidencia su aprobación de participar en el estudio de forma voluntaria, teniendo en conocimiento todos los aspectos que involucran su participación. Asimismo, se contó con la constancia de aprobación del comité de ética de la Universidad Continental.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

### 5.1 Análisis estadístico relacionado a los instrumentos

Posibilita el procesamiento de los datos obtenidos en la muestra de forma cualitativa y cuantitativa.

El análisis de fiabilidad permite determinar la consistencia de las pruebas empleadas para evaluar las variables en la muestra. En el estudio, se empleó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales SUSESO-ISTAS 21 versión breve (2007-2009) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (1989).

#### 5.1.1 *Análisis de fiabilidad – Cuestionario de riesgos psicosociales SUSESO ISTAS 21 versión breve*

Los resultados indican un coeficiente de 0,728, en base al estadístico alfa de Cronbach, lo cual demuestra la existencia de una fiabilidad y consistencia aceptable en el instrumento.

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	20

#### 5.1.2 *Análisis de fiabilidad - escala de estrés laboral de la OIT-OMS*

Se evidencia un coeficiente de 0,883, en base al estadístico alfa de Cronbach, lo cual demuestra que existe una fiabilidad y consistencia alta en el instrumento.

**Tabla 5***Estadística de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,883	25

## 5.2 Análisis descriptivos de la muestra

Permite identificar las principales características del personal administrativo de una entidad pública en Huancayo, 2024, entre ellos, el sexo, la edad y el área de trabajo al que pertenecen.

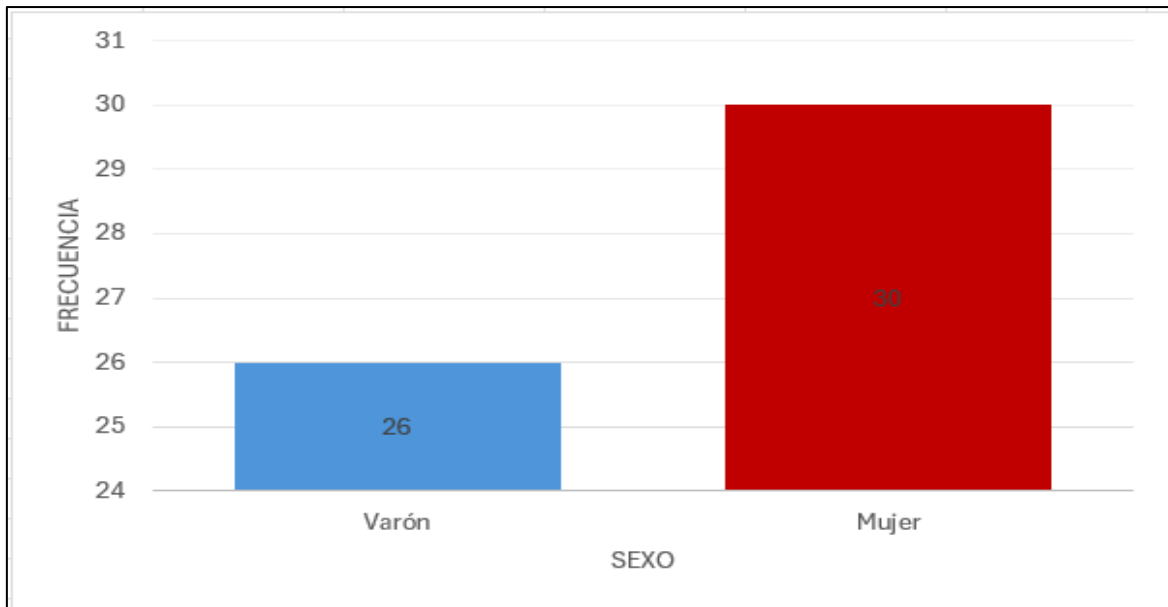
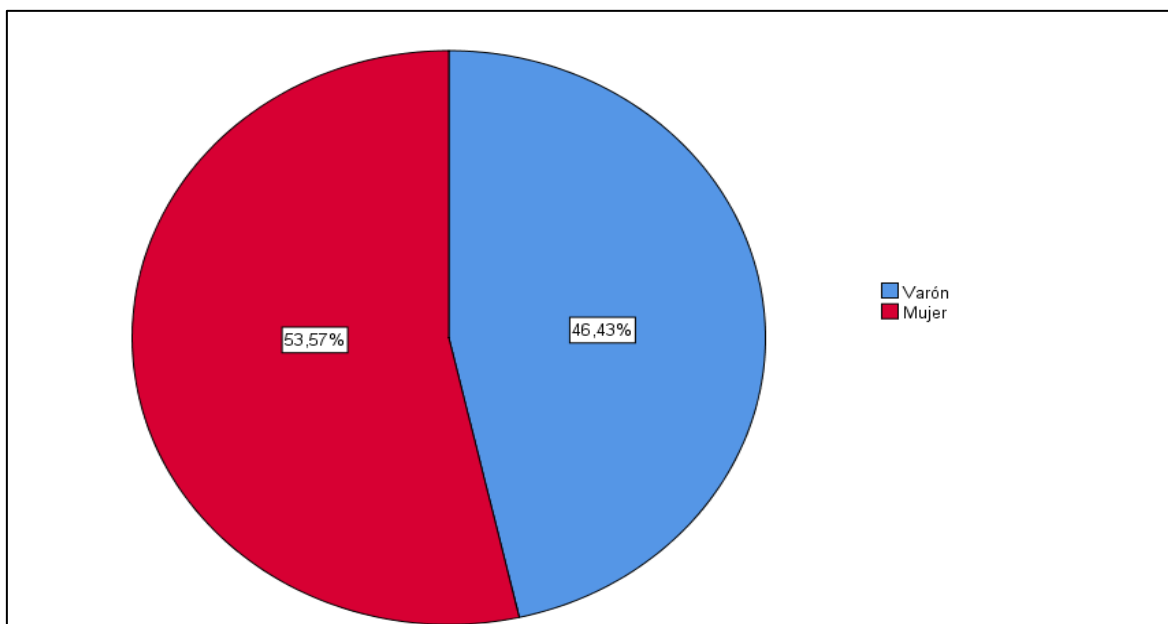
### 5.2.1 Análisis descriptivo del sexo de los participantes

Se realizó una evaluación en cuanto al sexo de los participantes.

La tabla 6, figura 2 y 3, determinan que, de los 56 participantes, existe una mayor cantidad de personal femenino con un total de 30 mujeres que representan el 53,6 % de la muestra, a diferencia del personal masculino con 26 varones, representando el 46,4 %. Este resultado indica una ligera predominancia de mujeres en la muestra, lo cual podría influir en las diferencias de percepción según el sexo del colaborador.

**Tabla 6***Sexo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Varón	26	46,4
Mujer	30	53,6
Total	56	100,0

**Figura 2***Frecuencia del sexo de la muestra***Figura 3***Porcentaje del sexo de la muestra*

### 5.2.2 *Análisis descriptivo de la edad de los participantes*

Mediante este análisis, se identifica la frecuencia y porcentaje que simboliza cada participante en su grupo etario.

La tabla 07, evidencia que la edad mínima que tienen los colaboradores es de 21 años y la mayor edad es de 69 años, asimismo, el promedio del conjunto etario presentado es de 43,50 años.

**Tabla 7**

*Edad*

<b>Válido</b>	<b>56</b>
Perdidos	0
Media	43,50
Mínimo	21
Máximo	69

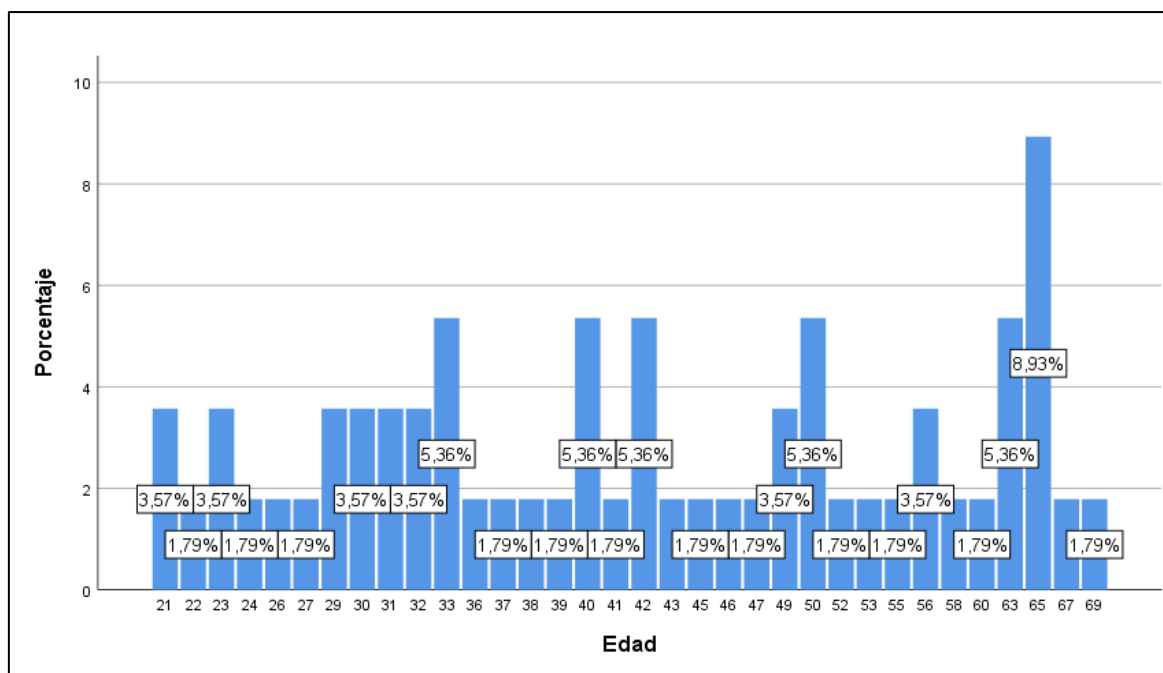
La tabla 08 y figura 04, evidencian las edades de cada uno de los colaboradores, oscilando entre los 21 años, como edad mínima y 69 años, como edad máxima. Se evidencia que los rangos de edad de los colaboradores son extensos y existen diversos grupos etarios, asimismo, el grupo con mayor cantidad de participantes es el de 65 años conformado por 5 personas, quienes representan el 8,9 % de la muestra, seguido de las edades de 33, 40, 42, 50 y 63, cada una de las cuales equivale al 5,36 % del total. Esta distribución sugiere una ligera concentración en adultos mayores, lo cual puede estar asociado a niveles de estrés o diferentes formas de afrontar los riesgos psicosociales de acuerdo con la edad.

**Tabla 8***Edad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
21	2	3,6
22	1	1,8
23	2	3,6
24	1	1,8
26	1	1,8
27	1	1,8
29	2	3,6
30	2	3,6
31	2	3,6
32	2	3,6
33	3	5,4
36	1	1,8
37	1	1,8
38	1	1,8
39	1	1,8
40	3	5,4
41	1	1,8
42	3	5,4
43	1	1,8
45	1	1,8
46	1	1,8
47	1	1,8
49	2	3,6
50	3	5,4
52	1	1,8
53	1	1,8
55	1	1,8
56	2	3,6
58	1	1,8
60	1	1,8
63	3	5,4
65	5	8,9
67	1	1,8
69	1	1,8
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>

**Figura 4**

Porcentaje de la edad de la muestra



### 5.2.3 Análisis descriptivo del área de trabajo de los participantes

El área de administración perteneciente a una entidad pública está dividida en nueve subáreas las cuales cumplen funciones diferentes y, por tanto, mantienen un ritmo y carga laboral distinto, por ello, identificarlo es importante para un mayor grado de análisis en la población.

La tabla 9, figura 5 y 6, indican la cantidad de personal que existe en cada sub área, teniendo una mayor representación en la muestra, la subárea de Recursos Humanos tiene un total de 16 participantes, siendo el 28,6 % de la muestra total, seguido de la subárea de Contabilidad con 11 participantes, representando el 19,6 %, continúa la subárea de Abastecimiento y Patrimonio con un total de nueve participantes cada uno, lo cual equivale al 16,1 %, después continúa la subárea de Tesorería conformada por cuatro personas, siendo el 7,1 %, tras ello, se encuentran Seguridad y Salud en el Trabajo y Caja con dos participantes cada uno, equivalente al 3,6 %, finalmente se encuentra Secretaria Técnica con un solo colaborador lo cual representa el 1,8 %. Se evidencia que ciertos

departamentos, como Recursos Humanos y Contabilidad, concentran una mayor carga operativa o cantidad de personal, lo cual puede deberse a funciones laborales más complejas en su área.

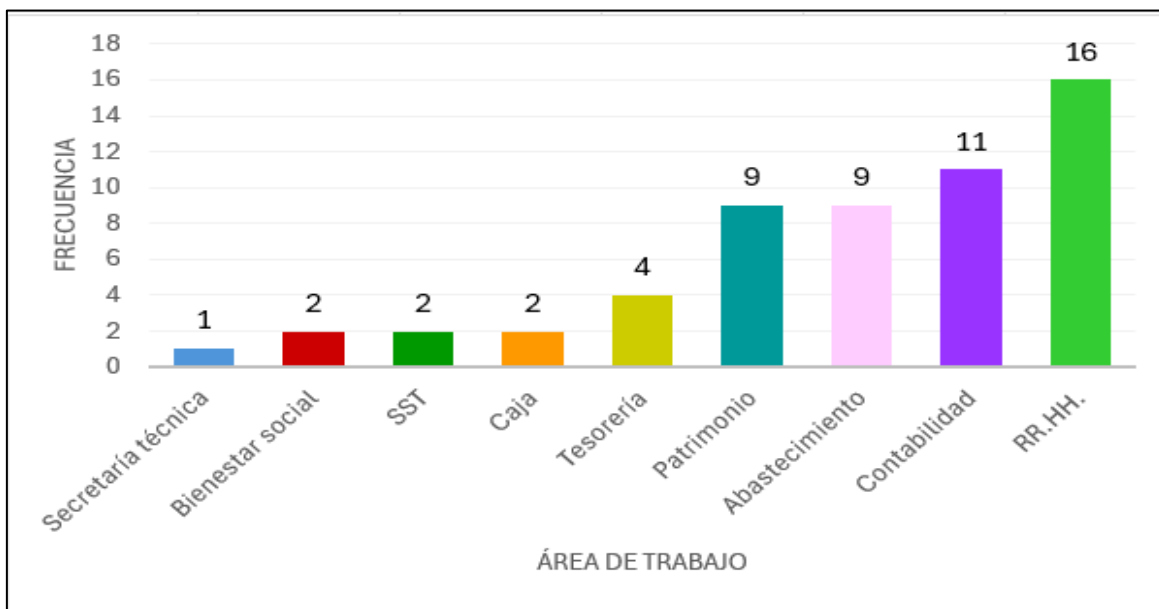
**Tabla 9**

*Área de trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Secretaría técnica	1	1,8
Bienestar social	2	3,6
SST	2	3,6
Caja	2	3,6
Tesorería	4	7,1
Patrimonio	9	16,1
Abastecimiento	9	16,1
Contabilidad	11	19,6
RR.HH.	16	28,6
Total	56	100,0

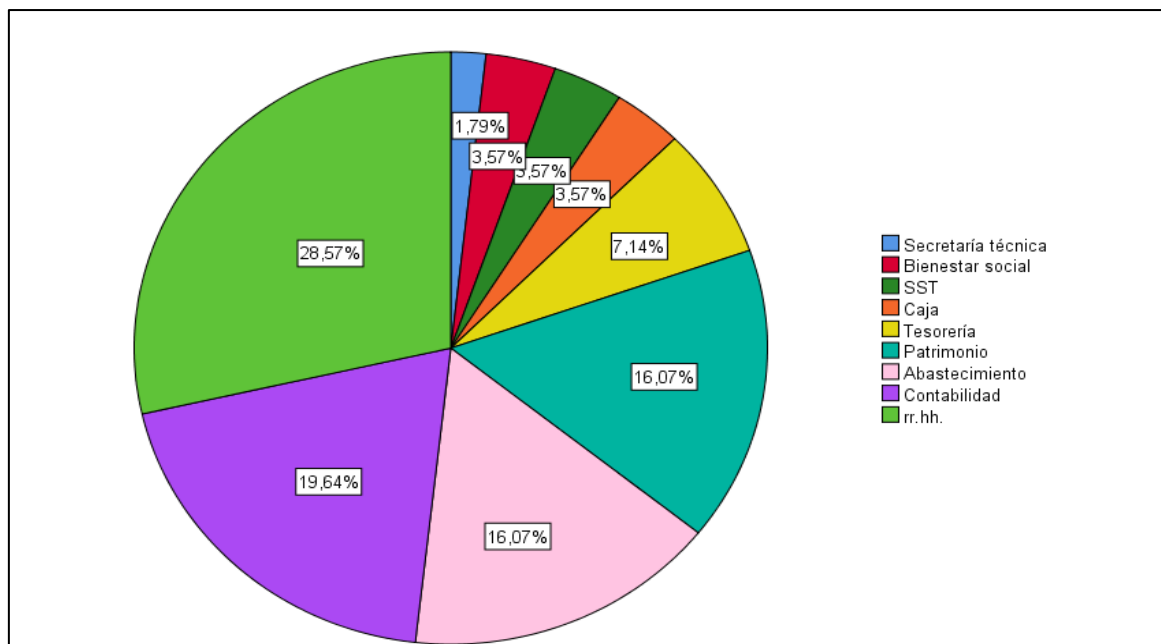
**Figura 5**

*Frecuencia del área de trabajo de la muestra*



**Figura 6**

Porcentaje del área de trabajo de la muestra



### 5.3 Análisis descriptivo por niveles de las variables

#### 5.3.1 Niveles – ISTAS

Niveles Exigencias psicológicas:

La Tabla 10, figura 7 y 8, señalan que 19 participantes se encontraron en un riesgo alto de exigencias psicológicas, representando el 33,9 % del total, de igual forma se registraron a 19 personas en riesgo medio con un 33,9 %, finalmente, 18 participantes presentaron bajo riesgo, equivalente al 32,1 % de los participantes. Estos resultados indican que una parte considerable del personal afronta demandas psicológicas significativas, lo cual está asociado a condiciones de trabajo intensas, como sobrecarga de tareas, presión constante o necesidad de concentración alta.

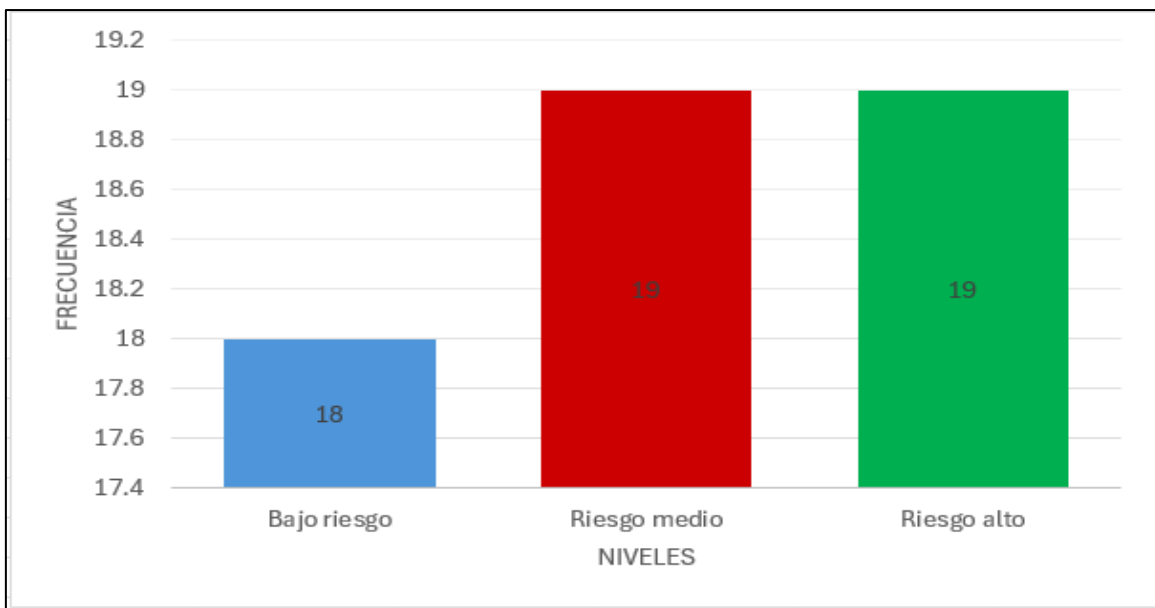
**Tabla 10**

*Exigencias Psicológicas*

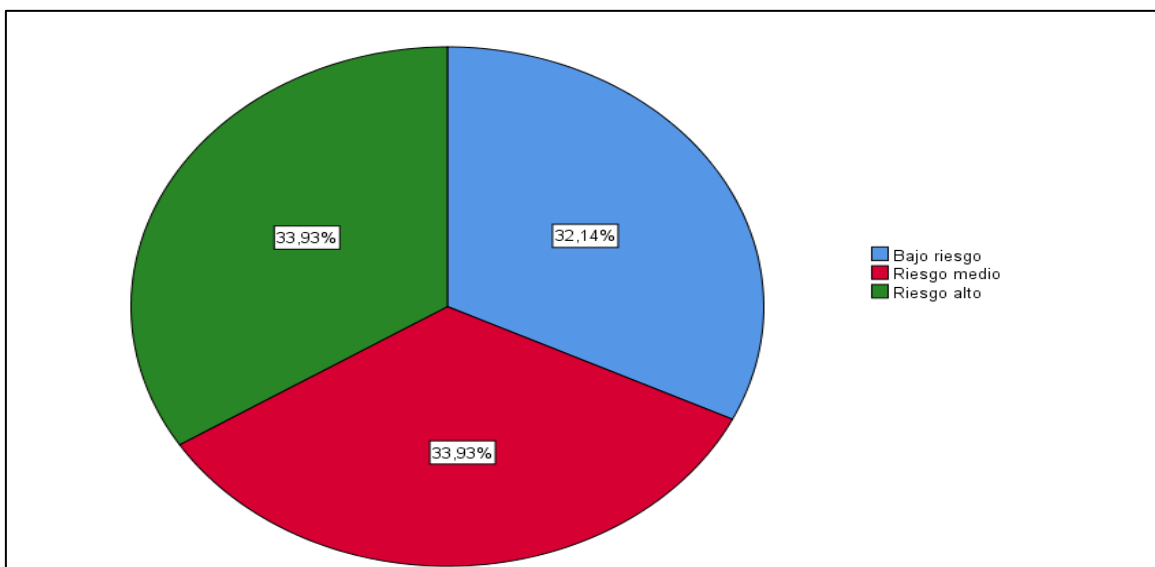
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo riesgo	18	32,1
Riesgo medio	19	33,9
Riesgo alto	19	33,9
Total	56	100,0

**Figura 7**

*Frecuencia de los niveles de exigencias psicológicas*

**Figura 8**

*Porcentaje de los niveles de exigencias psicológicas*



Niveles Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

La Tabla 11 y figura 9 y 10, evidencian que se registraron siete colaboradores en un riesgo alto en el trabajo activo y desarrollo de habilidades representando al 12,5 %, asimismo, se evidenciaron 22 participantes en un riesgo medio con un 39,3 %, finalmente, 27 colaboradores presentaron bajo riesgo, siendo el 48,2 % de la muestra. Aunque casi la

mitad percibe buenas oportunidades para desarrollar habilidades, más del 50 % enfrenta limitaciones respecto a la autonomía y oportunidades de crecimiento.

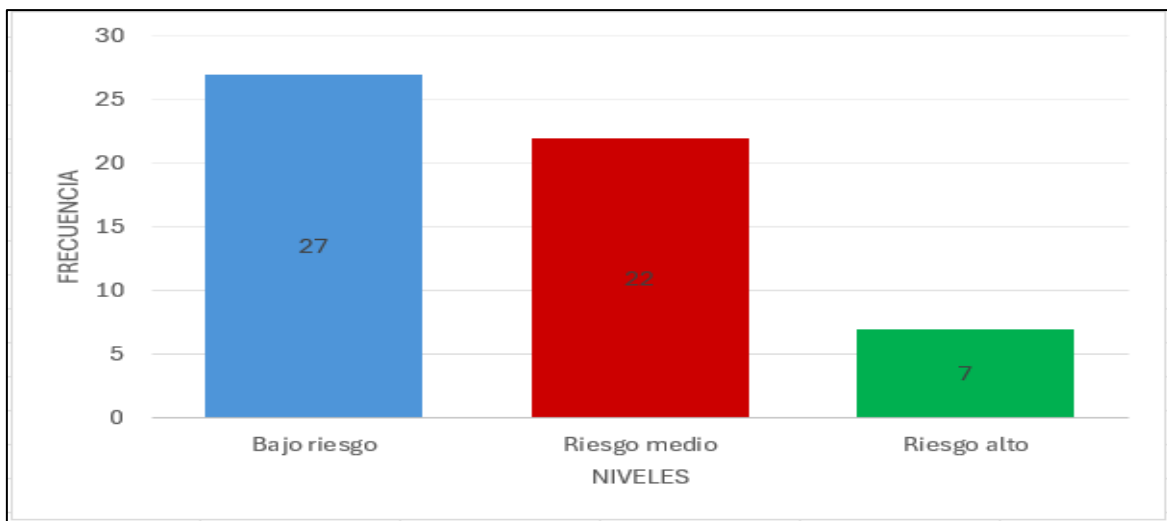
**Tabla 11**

*Trabajo activo y desarrollo de habilidades*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo riesgo	27	48,2
Riesgo medio	22	39,3
Riesgo alto	7	12,5
Total	56	100,0

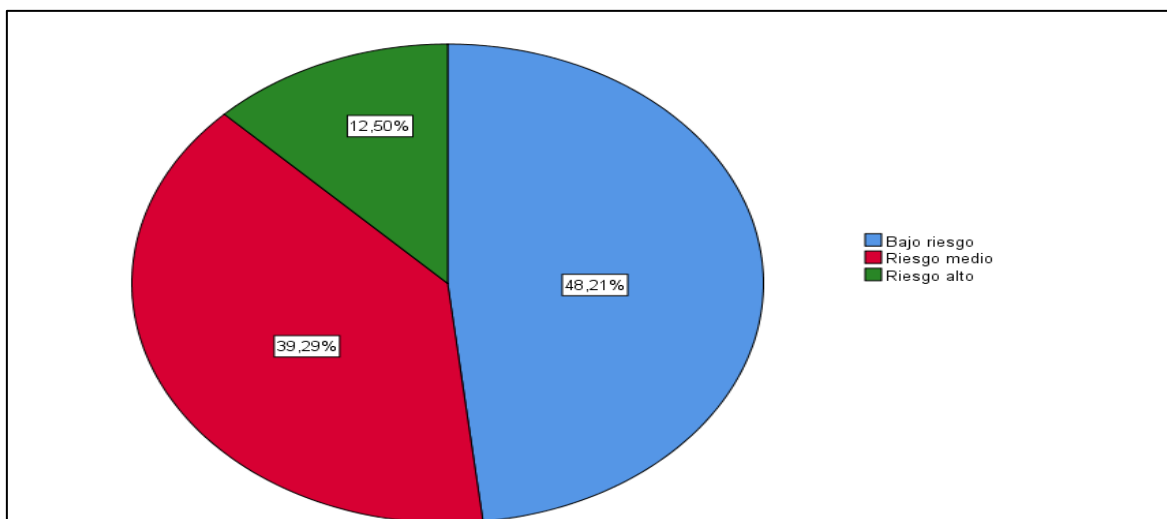
**Figura 9**

*Frecuencia de los niveles de trabajo activo y desarrollo de habilidades*



**Figura 10**

*Porcentaje de los niveles de trabajo activo y desarrollo de habilidades*



### Niveles Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:

La Tabla 12 y figura 11 y 12 señalan que 25 participantes presentaron un riesgo alto respecto al apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo equivalente al 44,6 % del total, asimismo, 23 personas registraron un riesgo medio, con un 41,1 %, finalmente, ocho personas presentaron un bajo riesgo, equivalente al 14,3 % del total. Esto indica que más del 80 % de los colaboradores perciben deficiencias en el respaldo de sus superiores y colegas.

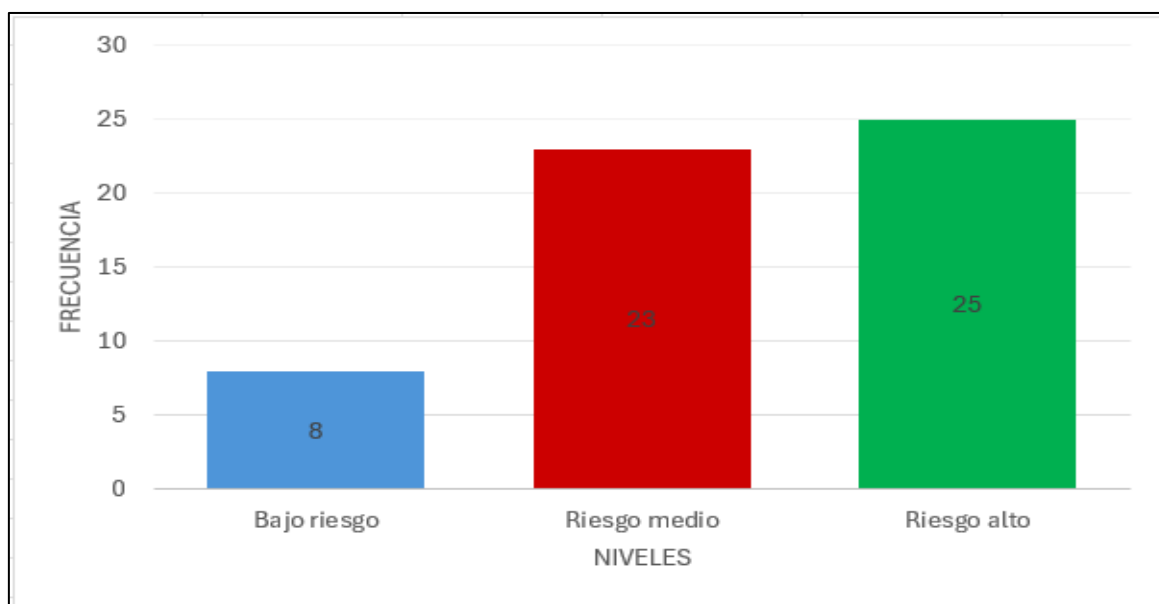
**Tabla 12**

*Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo riesgo	8	14,3
Riesgo medio	23	41,1
Riesgo alto	25	44,6
Total	56	100,0

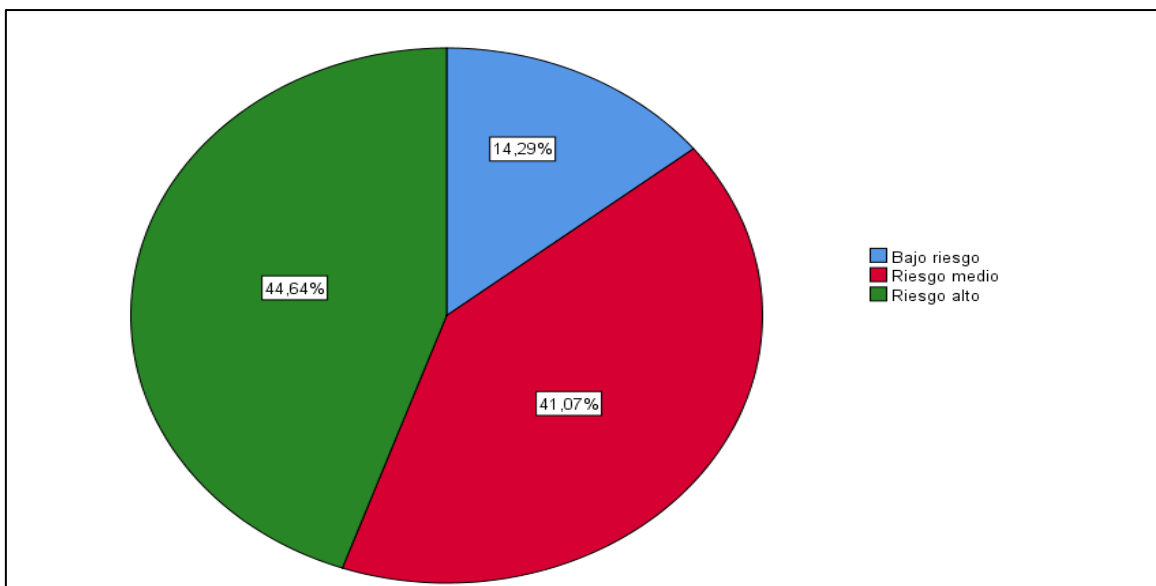
**Figura 11**

*Frecuencia de los niveles de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*



**Figura 12**

*Porcentaje de los niveles de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*



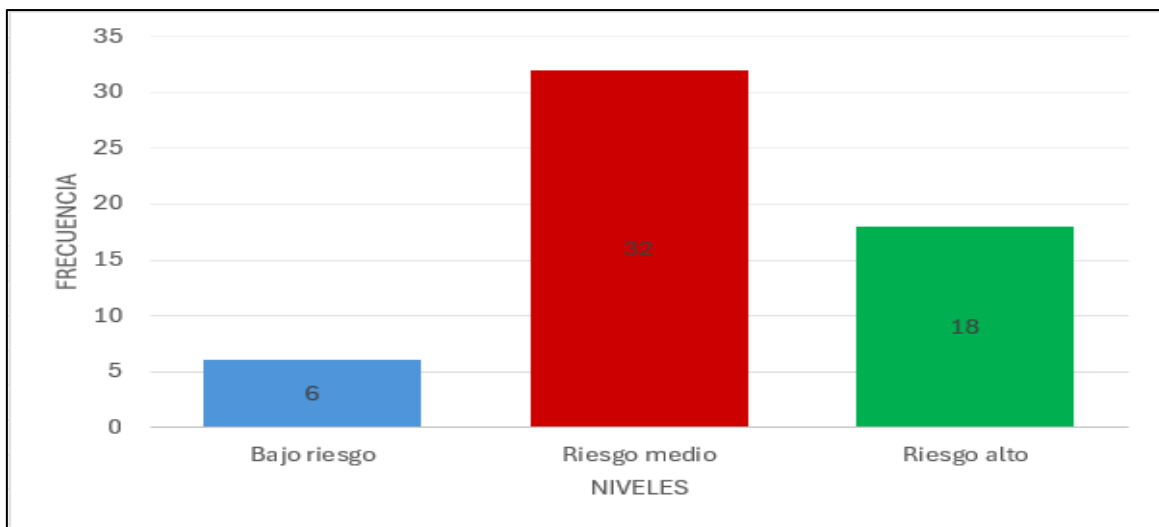
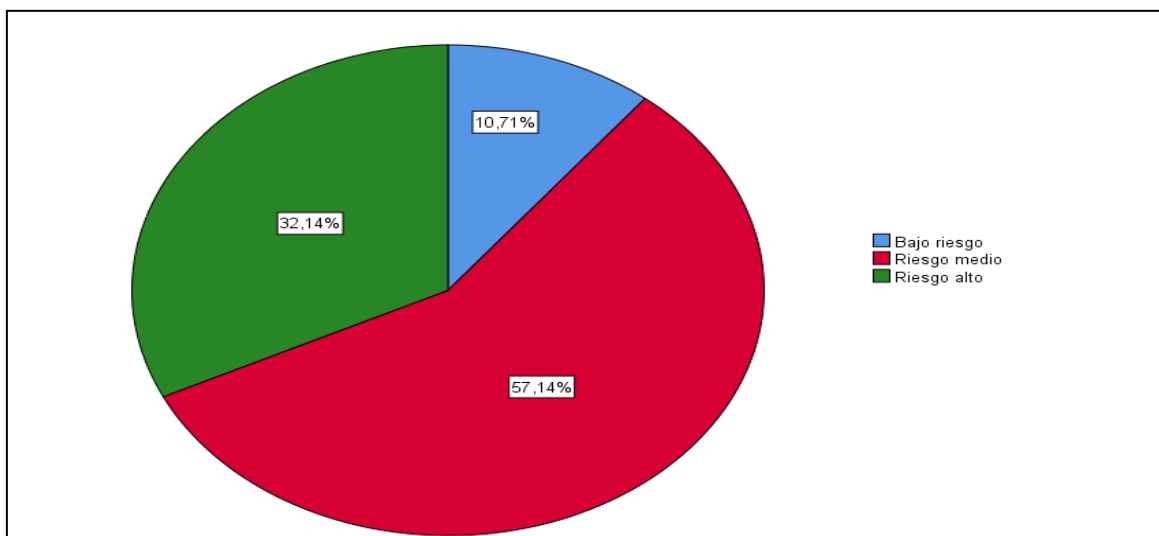
Niveles Compensaciones:

La Tabla 13 y figura 13 y 14 indican que 18 participantes evidenciaron un riesgo alto en el área de compensaciones lo cual equivale a un 32,1 %, además, 32 colaboradores presentaron un riesgo medio equivalente a un 57,1 %, por último, seis personas se encontraron en bajo riesgo con un 10,7 %. La mayoría de la muestra percibe insatisfacción con las recompensas, ello puede afectar su motivación y compromiso, incrementando su exposición a riesgos psicosociales.

**Tabla 13**

*Compensaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo riesgo	6	10,7
Riesgo medio	32	57,1
Riesgo alto	18	32,1
Total	56	100,0

**Figura 13***Frecuencia de los niveles de compensaciones***Figura 14***Porcentaje de los niveles de compensaciones*

Niveles Doble Presencia:

La Tabla 14 y figura 15 y 16, determinan que 16 colaboradores presentaron un riesgo alto en el área de doble presencia, equivalente al 28,6 % del total, de igual forma se registraron a 23 personas en riesgo medio con un 41,1 %, finalmente, 17 participantes presentaron bajo riesgo, equivalente a un 30,4 % de los evaluados. Se evidencia que una

proporción significativa del personal afronta dificultades para equilibrar sus roles, lo cual puede incrementar el estrés laboral.

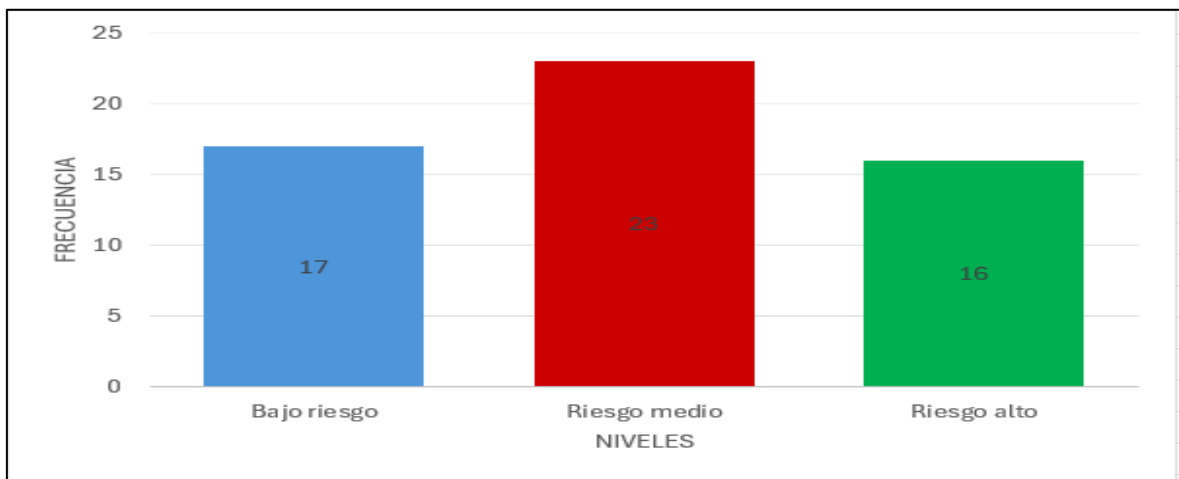
**Tabla 14**

*Doble presencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo riesgo	17	30,4
Riesgo medio	23	41,1
Riesgo alto	16	28,6
Total	56	100,0

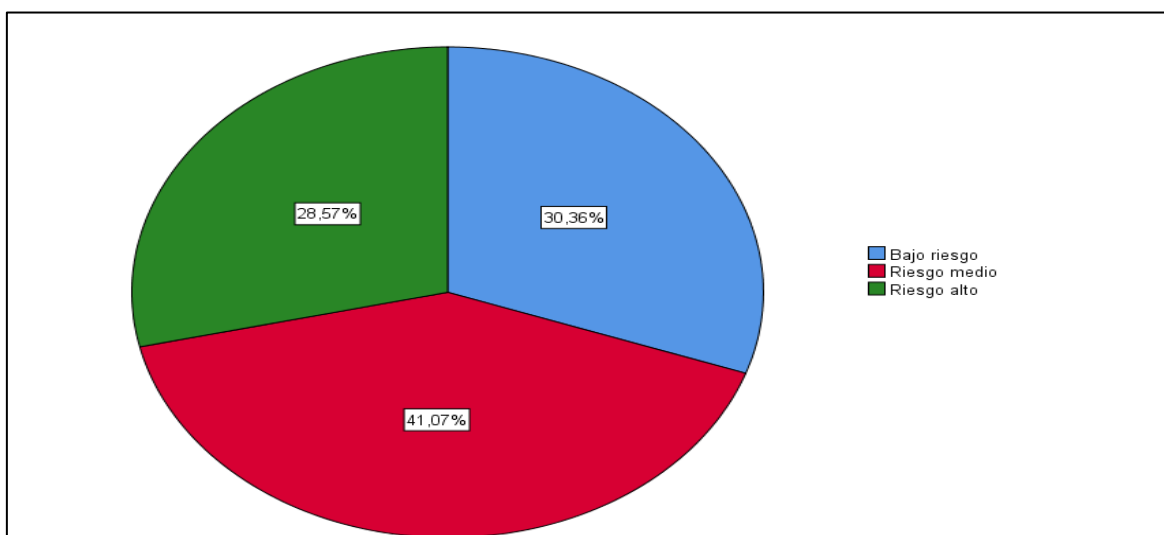
**Figura 15**

*Frecuencia de los niveles de doble presencia*



**Figura 16**

*Porcentaje de los niveles de doble presencia*



### 5.3.2 Niveles de estrés laboral

La Tabla 15 y figura 17 y 18 indican que en el área administrativa de la entidad pública evaluada no existen participantes con un alto nivel de estrés, no obstante, se evidenció un caso de estrés laboral en los evaluados, representando el 1,8 % del total, asimismo, se registró que nueve personas se encontraron en un nivel intermedio de estrés con un 16,1 % y 46 personas evidenciaron un bajo nivel de estrés, representando el 82,1 %. Aunque la mayoría mantiene niveles bajos de estrés, un grupo reducido requiere intervención para evitar mayores afectaciones en su bienestar y desempeño, asimismo, es oportuno aplicar estrategias preventivas para el resto de los colaboradores.

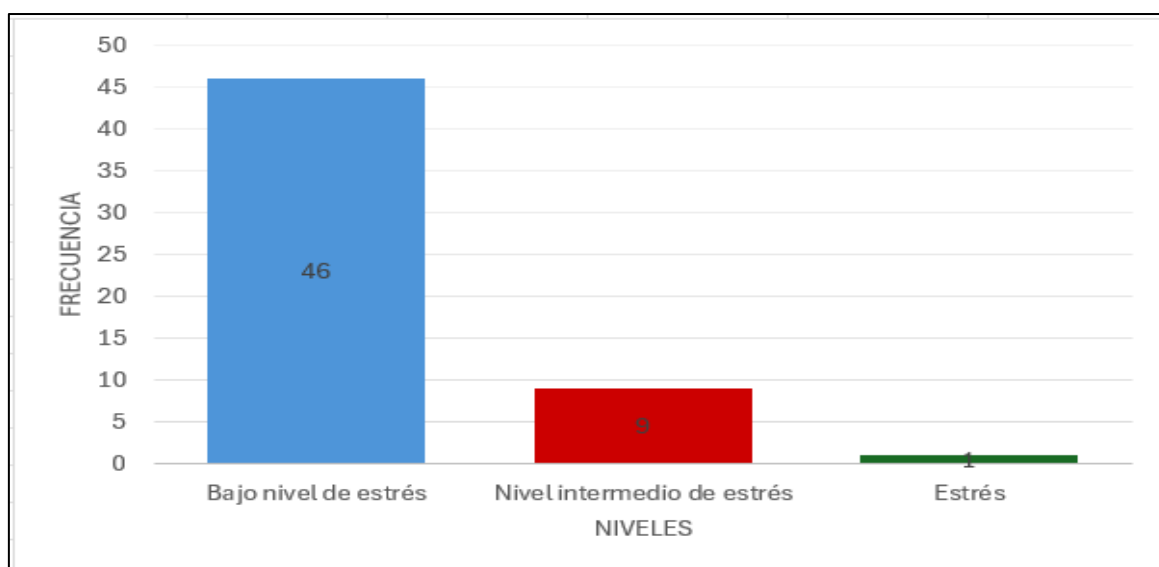
**Tabla 15**

*Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	46	82,1
Nivel intermedio de estrés	9	16,1
Estrés	1	1,8
Total	56	100,0

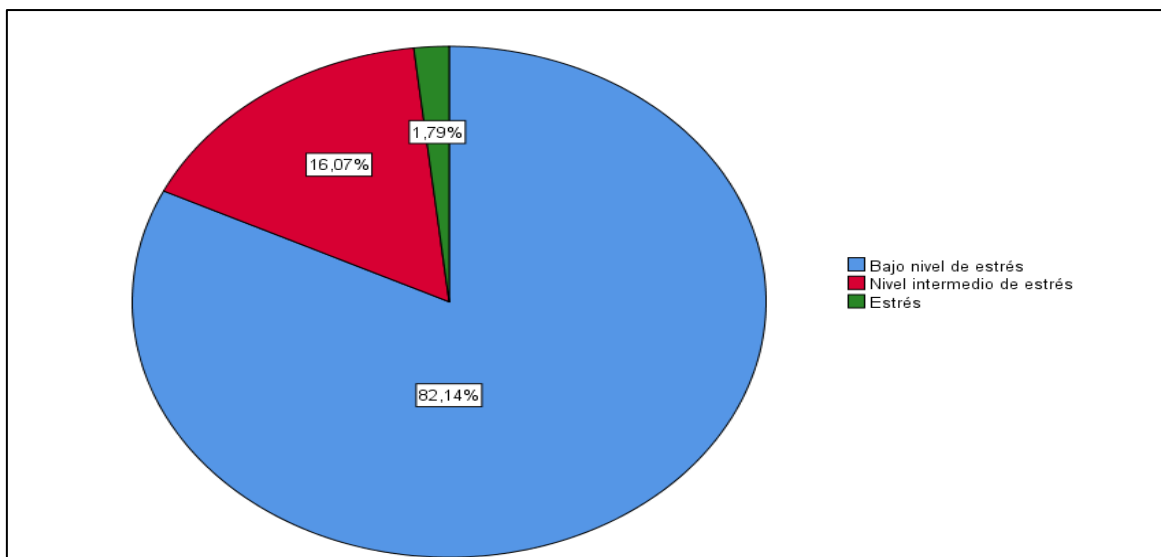
**Figura 17**

*Frecuencia de los niveles de estrés laboral*



**Figura 18**

*Porcentajes de los niveles de estrés laboral*



## 5.4 Análisis inferencial del estudio

### 5.4.1 Prueba de normalidad

Se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para hallar la normalidad en el presente estudio y se eligió dicha prueba dado que la cantidad de participantes es mayor a 50.

Ho: Los datos poblacionales tienen distribución normal

Hi: Los datos poblacionales tienen distribución no normal.

Riesgos psicosociales:

La tabla 16, presenta un resultado estadístico de ,054 y una significancia de ,200.

Evidenciando una distribución normal y paramétrica, por tanto, se emplea Pearson

**Tabla 16**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
	Estadístico	Sig.
ISTAS Total	.054	.200

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra:

La Tabla 17 evidenció una distribución de datos no normales, debido a ello se emplea Spearman.

El Valor P (Sig. Bil.) = 0,000 <  $\alpha$  = 0,05, hace posible descartar la Ho de distribución normal y mantener la Hi de distribución de datos no normales; esta prueba aplica para los valores de los componentes de Riesgos psicosociales.

**Tabla 17**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa	Compensaciones	Doble presencia
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	N	56	56	56	56	56
	Media	9,73	6,00	6,16	4,71	2,55
Máximas diferencias extremas	Desviación	2,982	2,608	2,762	2,006	1,683
	Absoluto	,116	,143	,145	,175	,129
	Positivo	,083	,143	,145	,175	,129
	Negativo	-,116	-,089	-,074	-,105	-,105
	Estadístico de prueba	,116	,143	,145	,175	,129
Sig. asintótica(bilateral)		,059 <sup>c</sup>	,006 <sup>c</sup>	,005 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,021 <sup>c</sup>

Estrés laboral:

La tabla 18 presentó un resultado estadístico de ,068 y una significancia de ,200.

Evidenciando una distribución normal y paramétrica, por tanto, se emplea Pearson.

**Tabla 18**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
	Estadístico	Sig.
Estrés Laboral	.068	.200
Total		

La Tabla 19 evidenció una distribución de datos no normales, debido a ello se emplea Spearman,; asimismo, presentó el Valor P (Sig. Bil.) = 0,000 <  $\alpha$  = 0,05 lo que permite descartar la  $H_0$  de distribución normal y mantener la  $H_1$  de distribución de datos no normales; esta prueba aplica para los valores de los componentes de Estrés laboral.

**Tabla 19**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respald o del grupo
N		56	56	56	56	56	56	56
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	12,57	12,29	7,91	9,04	10,29	10,14	8,23
	Desviación	3,981	4,331	3,071	3,495	4,487	4,506	3,833
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,096	,080	,134	,123	,089	,120	,166
	Positivo	,080	,080	,134	,117	,089	,120	,166
	Negativo	-,096	-,054	-,067	-,123	-,081	-,086	-,086
Estadístico de prueba		,096	,080	,134	,123	,089	,120	,166
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,013 <sup>c</sup>	,034 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,044 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

#### 5.4.2 *Análisis de correlación riesgos psicosociales y estrés laboral*

La conexión de las puntuaciones globales fue realizada con la prueba de correlación de Pearson, dado que la distribución de los datos fue normal en cada caso.

$H_0$ : No existe una relación directa y positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

$H_1$ : Existe una relación directa y positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **Regla de decisión**

V1: Riesgos psicosociales

V2: Estrés laboral

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P = 0,044

R de Pearson = 0,271

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la  $H_0$ .

Se obtuvo el puntaje significativo de 0,044 y un índice de correlación de 0,271\*.

Ello denota una conexión directa y baja entre las dos variables, no obstante, es estadísticamente significativa.

La Tabla 20, evidencia el Valor (Sig) = 0,044, siendo menor al  $\alpha = 0,05$ , asimismo, un coeficiente correlación de 0,271\*, lo que señala una asociación débil entre las variables, estadísticamente significativa, esto permite descartar la  $H_0$  que plantea la ausencia de correlación entre variables y mantener la  $H_1$  que establece la existencia de correlación.

**Tabla 20**

*Correlación Riesgos psicosociales y Estrés laboral*

Pearson	Estrés laboral	
	ISTAS	Correlación de Pearson
	Sig. (bilateral)	,044

Nota. \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### 5.4.3 *Análisis de correlación dimensiones de riesgos psicosociales y estrés laboral*

Se empleó la Prueba de correlación de Spearman al ser datos no normales.

La Tabla 21 muestra el Valor P (Sig. Bil.) =  $0,01 < \alpha = 0,05$ , no evidenciando una asociación entre las dimensiones y variable en estudio, la dimensión de Exigencias psicológicas evidencia un índice de correlación de 0,243, en cuanto al Trabajo activo y desarrollo de habilidades 0,23, en el caso de Apoyo social en la empresa 0,184, en Compensaciones 0,148 y finalmente en Doble presencia -0,007.

**Tabla 21**

*Correlación dimensiones de Riesgos psicosociales y Estrés laboral*

		Estrés laboral	
Rho de Spearman	Dimensión Exigencias psicológicas	Coefficiente de correlación	,243
		Sig. (bilateral)	,071
	Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Coefficiente de correlación	,023
		Sig. (bilateral)	,868

Dimensión Apoyo social en la empresa	Coefficiente de correlación	,184
	Sig. (bilateral)	,174
Dimensión Compensaciones	Coefficiente de correlación	,148
	Sig. (bilateral)	,276
Dimensión Doble presencia	Coefficiente de correlación	-,007
	Sig. (bilateral)	,959
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	.

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### 5.4.3.1 Análisis de correlación exigencias psicológicas y estrés laboral.

#### 5.4.3.1.1 Hipótesis específica 1.

H0: No existe una relación significativa entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

H1: Existe una relación significativa entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### Regla de decisión

V1: Exigencias psicológicas en el trabajo

V2: Estrés laboral

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P = 0,071

Valor Spearman = 0,243

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la H0.

La Tabla 21 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,071  $>$   $\alpha = 0,05$ , lo cual posibilita aceptar la hipótesis nula, que determina que no existe una asociación significativa entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

### 5.4.3.2 Análisis de correlación trabajo activo y desarrollo de habilidades y

### **estrés laboral.**

#### **5.4.3.2.1 Hipótesis específica 2.**

- H0: No existe una relación significativa entre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.
- H1: Existe una relación significativa entre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **Regla de decisión**

V1: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

V2: Estrés laboral

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P = 0,868

Valor Spearman = 0,023

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la H0.

La Tabla 21 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,868  $>$   $\alpha = 0,05$ , lo cual permite aceptar la hipótesis nula, que determina que no existe una asociación significativa entre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.3.3 Análisis de correlación apoyo social en la empresa y estrés laboral.**

##### **5.4.3.3.1 Hipótesis específica 3.**

- H0: No existe una relación significativa entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad

pública – Huancayo, 2024.

H1: Existe una relación significativa entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

### **Regla de decisión**

V1: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

V2: Estrés laboral

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P = 0,174

Valor Spearman = 0,184

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la H0.

La Tabla 21 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,174  $>$   $\alpha = 0,05$ , lo cual permite aceptar la hipótesis nula, que determina que no existe una relación significativa entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

### **5.4.3.4 Análisis de correlación compensaciones y estrés laboral.**

#### **5.4.3.4.1 Hipótesis específica 4.**

H0: No existe una relación significativa entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

H1: Existe una relación significativa entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

### **Regla de decisión**

V1: Compensaciones

V2: Estrés laboral

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5 \% = 0,05$

Valor de P = 0,276

Valor Spearman = 0,148

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la  $H_0$ .

La Tabla 21 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) =  $0,276 > \alpha = 0,05$ , lo cual permite aceptar la hipótesis nula, que determina que no existe una relación significativa entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.3.5 Análisis de correlación doble presencia y estrés laboral.**

##### **5.4.3.5.1 Hipótesis específica 5.**

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **Regla de decisión**

V1: Doble presencia

V2: Estrés laboral

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5 \% = 0,05$

Valor de P = 0,959

Valor Spearman = -0,007

Regla de decisión: Si  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la  $H_0$ .

La Tabla 21 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) =  $0,959 > \alpha = 0,05$ , lo cual permite aceptar la hipótesis nula, que determina que no existe una conexión significativa entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### 5.4.4 *Análisis de correlación riesgos psicosociales y dimensiones de estrés laboral*

La prueba de correlación se ha realizado mediante la Prueba de correlación de Spearman al ser datos no normales.

La Tabla 22 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,01 <  $\alpha$  = 0,05, identificando que existe una correlación entre las dimensiones de Influencia del líder y Falta de cohesión con los Riesgos psicosociales con los coeficientes de correlación de 0,333 y 0,336 respectivamente, no obstante, no se presentó correlación entre las dimensiones de Clima organizacional con un 0,095, en Estructura organizacional con 0,092, en el caso de Territorio organizacional en 0,200, en Tecnología en 0,127 y finalmente en Respaldo del grupo con un 0,119.

**Tabla 22**

*Correlación dimensiones de Estrés laboral y Riesgos psicosociales*

		ISTAS	
Rho de Spearman	Dimensión Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,095
		Sig. (bilateral)	,484
	Dimensión Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	,092
		Sig. (bilateral)	,501
	Dimensión Territorio organizacional	Coefficiente de correlación	,200
		Sig. (bilateral)	,140
	Dimensión Tecnología	Coefficiente de correlación	,127
		Sig. (bilateral)	,351
	Dimensión Influencia del líder	Coefficiente de correlación	,333*
		Sig. (bilateral)	,012
	Dimensión Falta de cohesión	Coefficiente de correlación	,336*
		Sig. (bilateral)	,011
	Dimensión Respaldo del grupo	Coefficiente de correlación	,119
		Sig. (bilateral)	,382
ISTAS		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

##### **5.4.4.1 Análisis de correlación clima organizacional y riesgos psicosociales.**

###### **5.4.4.1.1 Regla de decisión.**

V1: Clima organizacional

V2: Riesgos psicosociales

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5 \% = 0,05$

Valor de P = 0,484

Valor Spearman = 0,095

La Tabla 22 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,484 >  $\alpha = 0,05$ , lo cual descarta la existencia de una asociación significativa entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.4.2 Análisis de correlación estructura organizacional y riesgos psicosociales.**

##### **5.4.4.2.1 Regla de decisión.**

V1: Estructura organizacional

V2: Riesgos psicosociales

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5 \% = 0,05$

Valor de P = 0,501

Valor Spearman = 0,092

La Tabla 22 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,501 >  $\alpha = 0,05$ , lo cual indica que no hay una conexión significativa entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.4.3 Análisis de correlación territorio organizacional y riesgos psicosociales.**

##### **5.4.4.3.1 Regla de decisión.**

V1: Territorio organizacional

V2: Riesgos psicosociales

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5 \% = 0,05$

Valor de P = 0,140

Valor Spearman = 0,200

En la Tabla 22 se evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,140 >  $\alpha$  = 0,05, lo cual indica que no hay una conexión significativa entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.4.4 Análisis de correlación tecnología y riesgos psicosociales.**

##### **5.4.4.4.1 Regla de decisión.**

V1: Tecnología

V2: Riesgos psicosociales

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha$  = 5 % = 0,05

Valor de P = 0,351

Valor Spearman = 0,127

La Tabla 22 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,351 >  $\alpha$  = 0,05, lo cual evidencia que no hay una asociación significativa entre la tecnología y los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.4.5 Análisis de correlación influencia del líder y riesgos psicosociales.**

##### **5.4.4.5.1 Regla de decisión.**

V1: Influencia del líder

V2: Riesgos psicosociales

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha$  = 5 % = 0,05

Valor de P = 0,012

Valor Spearman = 0,333\*

La Tabla 22 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) =  $0,012 < \alpha = 0,05$ , lo que demuestra una asociación significativa entre la influencia del líder y los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.4.6 Análisis de correlación falta de cohesión y riesgos psicosociales.**

##### **5.4.4.6.1 Regla de decisión.**

V1: Falta de cohesión

V2: Riesgos psicosociales

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P = 0,011

Valor Spearman = 0,336\*

La Tabla 22 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) =  $0,011 < \alpha = 0,05$ , lo cual demuestra una asociación relevante entre la falta de cohesión y los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

#### **5.4.4.7 Análisis de correlación respaldo del grupo y riesgos psicosociales.**

##### **5.4.4.7.1 Regla de decisión.**

V1: Respaldo del grupo

V2: Riesgos psicosociales

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\% = 0,05$

Valor de P = 0,382

Valor Spearman = 0,119

La Tabla 22 evidenció el Valor P (Sig. Bil.) = 0,382 >  $\alpha = 0,05$ , lo que señala que no hay una asociación significativa entre el respaldo del grupo y los riesgos psicosociales en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024.

## DISCUSIÓN

El presente estudio planteó como propósito determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Huancayo en el año 2024. Según Moreno (2011), los riesgos psicosociales se asocian a factores del entorno laboral que generan efectos perjudiciales en el individuo y la organización. En cuanto al estrés laboral, la OIT (2016) comprende la respuesta ante las demandas de trabajo que exceden la capacidad del trabajador. Estas variables se evaluaron en una muestra de 56 colaboradores del personal administrativo de una entidad pública en Huancayo.

Los resultados obtenidos evidenciaron una asociación positiva baja pero significativa ( $r = 0,271$ ) entre ambas variables, lo cual evidencia que, si bien la relación no es fuerte, existe una conexión entre ambas variables. Teniendo en cuenta dicha premisa, se interpreta que, al incrementarse la exposición a riesgos psicosociales, también aumenta la probabilidad de presentar estrés laboral en la muestra evaluada. Este vínculo puede explicarse desde el contexto organizacional característico del sector público peruano, donde se suelen afrontar altas exigencias administrativas, escasos recursos, estructuras jerárquicas rígidas y escasa autonomía.

Los hallazgos se alinean con lo planteado por Becerra et al. (2021), ya que, al establecer la relación entre ambas variables en conductores de transporte en Lima, hallaron una asociación positiva baja pero estadísticamente significativa ( $r = 0,36$ ,  $p < 0,001$ ) entre las variables en estudio. Asimismo, Flores (2024) estableció la conexión entre riesgos psicosociales y el estrés laboral en una entidad pública de Tacna con un coeficiente de  $0,711^*$ . Al igual que en este estudio, el personal evaluado pertenece a una entidad pública

del Perú, lo que refleja que las condiciones organizacionales en el sector público presentan características similares.

En el ámbito internacional, Riera y Zapata (2024) encontraron una relación relevante entre las variables en estudio en colaboradores del IESS, en Ambato con un valor de Chi cuadrado 0,035. Asimismo, Manrique et al. (2021) hallaron una conexión entre los riesgos psicosociales intralaborales y el síndrome de burnout en profesionales del área social en Colombia, al influenciarse en un 47,8 %. Por otro lado, Arce et al. (2020) estudiaron la asociación entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en una organización dedicada a la atención de menores con discapacidad en Colombia, hallando una interacción positiva entre las variables.

Por el contrario, también se evidencian estudios con resultados divergentes, Gutiérrez y Gavilanes (2022) no encontraron una asociación entre los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en docentes de una unidad educativa con un coeficiente de -0,025. De igual forma, Serna y Millones (2024) no evidenciaron relación relevante entre dichas variables, en una empresa industrial en Perú. Asimismo, Gandarillas (2021) coincide en ese resultado, ya que, no identificó una conexión entre los riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad de Tacna, con un (Sig. Bil.) = 0,633. Estas diferencias podrían explicarse por factores contextuales y culturales, ya que, las dinámicas laborales en contextos educativos o industriales podrían implicar otras formas de soporte social o estructuras de trabajo distintas, que modifican la exposición a riesgos psicosociales.

Respecto a los riesgos psicosociales, se observó que 33,9 % de la población presentó un riesgo alto en exigencias psicológicas, 33,9 % riesgo medio y 32,1 % bajo riesgo; asimismo, en el trabajo activo y desarrollo de habilidades, 12,5 % presentó riesgo alto, 39,3 % riesgo medio y 48,2 % bajo riesgo, en cuanto al apoyo social en la empresa y

calidad de liderazgo 44,6 % se encontró en riesgo alto, 41,1 % en riesgo medio y 14,3 % en bajo riesgo, respecto a la compensaciones, 32,1 % presenta riesgo alto, 57,1 % riesgo medio y 10,7 % bajo riesgo, de igual forma, en doble presencia, 28,6 % registró un riesgo alto, 41,1 % riesgo medio y 30,4 % bajo riesgo. En relación al estrés laboral no se evidenciaron colaboradores en un alto nivel de estrés, 1,8 % del total presentó estrés laboral, 16,1 % registró un nivel intermedio y 82,1 % evidenció un bajo nivel de estrés.

Estos resultados concuerdan con el Modelo Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990), el cual propuso que los trabajos con altas exigencias, baja autonomía en el trabajo y limitado respaldo social genera estrés laboral. El estudio indica que un 33,9% del personal presenta un alto riesgo en exigencias psicológicas, asimismo, el 44,6% en apoyo social y calidad de liderazgo, lo cual refleja un entorno laboral estresante según el modelo mencionado.

De igual forma, Siegrist (1996), en su modelo Esfuerzo-Recompensa, sostuvo que el desequilibrio entre el trabajo efectuado por los colaboradores y las retribuciones obtenidas influyen en la aparición de estrés laboral, esto permite evidenciar la problemática del presente estudio, ya que, un 32,1 % del personal percibe un riesgo alto en compensaciones, lo que se interpreta como una baja recompensa respecto al esfuerzo invertido. En determinados contextos del sector público, los salarios y los incentivos no están necesariamente vinculados al rendimiento, lo que en algunos casos puede influir en la desmotivación y la insatisfacción.

Por otro lado, este resultado se alinea con lo que mencionan Rengel y Vilatuña (2023), quienes identificaron una conexión relevante entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral, pese a que el 53,3 % del total evidenció bajo nivel de estrés. Asimismo, Chávez (2020) determinó una interacción notable entre dichas variables en el personal de un hospital en Lima, no obstante, el 74,6 % de los evaluados, presentaron

bajo nivel de estrés. Esta situación podría explicarse por estrategias de afrontamiento individuales o por el apoyo institucional.

Respecto al análisis dimensional, no se identificó una interacción relevante entre el estrés laboral y las dimensiones de los riesgos psicosociales. Las correlaciones fueron: exigencias psicológicas ( $r = 0,243$ ), trabajo activo y desarrollo de habilidades ( $r = 0,230$ ), apoyo social ( $r = 0,184$ ), compensaciones ( $r = 0,148$ ) y doble presencia ( $r = -0,007$ ). Estos resultados contrastan con los de Díaz y Villar (2020), quienes encontraron correlaciones positivas y significativas en exigencias psicológicas ( $0,225$ ), compensaciones ( $0,272$ ) y doble presencia ( $0,513$ ). Asimismo, difieren con Farromeque y Sierra (2023), quienes determinaron una asociación entre las mismas variables, identificando la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de exigencias psicológicas con un coeficiente de  $0,520$ , apoyo social con  $-0,760$  y compensaciones con  $-0,547$ .

En cuanto a los componentes del estrés laboral, se encontró una correlación positiva estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y la influencia del líder ( $r = 0,333^*$ ) así como con la falta de cohesión ( $r = 0,336^*$ ), lo que indica que una menor influencia del líder y una mayor falta de cohesión en el grupo se asocian con un incremento riesgos psicosociales. No obstante, no se evidenció una correlación significativa con las demás dimensiones: clima organizacional ( $r = 0,095$ ), estructura organizacional ( $r = 0,092$ ), territorio organizacional ( $r = 0,200$ ), tecnología ( $r = 0,127$ ) y respaldo del grupo ( $r = 0,119$ ).

De acuerdo con el Modelo de Demandas y Recursos Laborales planteado por Demerouti et al. (2001), las demandas laborales elevadas generan estrés si no están acompañadas de adecuados recursos laborales. En la investigación se identifica una asociación relevante entre los considerados recursos organizacionales, influencia del líder ( $r = 0,333^*$ ) y la falta de cohesión ( $r = 0,336^*$ ) con los riesgos psicosociales, no obstante,

su gestión deficiente, contribuye a intensificar los efectos negativos de las demandas cotidianas, generando una mayor exposición a riesgos psicosociales.

En base a la teoría bifactorial de Herzberg et al. (1959), la cohesión grupal y el liderazgo forman parte de los factores higiénicos, y su mala gestión pueden ocasionar malestar emocional, conflictos y desmotivación. En contextos laborales jerárquicos o con limitada intervención en la toma de decisiones, el liderazgo puede verse limitado, asimismo, una cultura organizacional individualista o competitiva podría perjudicar la cohesión grupal, disminuyendo el soporte social y elevando el riesgo psicosocial

Finalmente, estos resultados coinciden con lo expuesto por Sinchitullo y Vélchez (2023), ya que, identificaron una relación significativa entre dichas variables en la UGEL de Acobamba, donde se evidencia que el liderazgo y el soporte social influyen en la aparición de estrés laboral ( $Rho = 0,441$ , Sig. Bil. =  $0,000$ ). De igual manera Espinoza (2020), al analizar una conexión relevante estas variables en un banco de Huancayo, identificó que el apoyo y la calidad de liderazgo ( $Rho = -0,382$ , Sig. Bil. =  $0,003$ ), influye en el estrés laboral.

Los hallazgos muestran una asociación positiva entre la exposición a riesgos psicosociales y el estrés laboral. Sin embargo, al analizar cada dimensión por separado, no se encontraron relaciones significativas, lo que sugiere que el estrés no se explica por factores individuales aislados, sino por la interacción de múltiples aspectos que se encuentran en el entorno laboral.

## CONCLUSIONES

- Existe una correlación significativa y directa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con una puntuación de 0,271\*, lo cual significa que, a mayor exposición de riesgos psicosociales, mayor aparición de estrés laboral en la muestra evaluada.
- No se determinó una relación directa entre las exigencias psicológicas y el estrés laboral con una puntuación de 0,243, dicho de otro modo, aunque existen demandas mentales en el entorno laboral, no se halló una asociación significativa que indique que estas influyen en el estrés percibido.
- No se evidenció una relación directa entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con el estrés laboral con una puntuación de 0,23, es decir, aunque existe cierta correlación, no es lo suficientemente fuerte para afirmar que esta dimensión afecta directamente al estrés.
- No se determinó una relación directa entre el apoyo social en la empresa y el estrés laboral con una puntuación de 0,184, lo cual significa que, el respaldo grupal de la empresa no mostró una conexión significativa con el grado de estrés laboral.
- No se determinó una relación directa entre las compensaciones y el estrés laboral con una puntuación de 0,148, es decir, no se halló una conexión significativa entre sentirse adecuadamente compensado y el nivel de estrés.
- No se determinó una relación directa entre la doble presencia y el estrés laboral con una puntuación de -0,007, lo cual, evidencia una ausencia de correlación entre las demandas laborales y las obligaciones del hogar con el estrés laboral en la muestra analizada.

## RECOMENDACIONES

- Dado que se evidenció una relación directa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, se recomienda a la entidad evitar la sobrecarga de trabajo, respetar los horarios laborales, limitar tareas fuera de las funciones asignadas y fomentar pausas activas. Asimismo, se recomienda capacitar en organización del tiempo, comunicación, trabajo en equipo y promoción de la actividad física.
- Respecto a las exigencias psicológicas y el estrés laboral, se recomienda desarrollar programas para gestionar el estrés, con el fin ayudar a los colaboradores a manejar las demandas cognitivas y emocionales del trabajo
- En relación con el trabajo activo y desarrollo de habilidades y el estrés laboral, se recomienda promover autonomía y desarrollo profesional mediante programas de capacitación continua, asimismo, brindar la posibilidad de realizar línea de carrera.
- Acerca del apoyo social en la empresa y el estrés laboral, se recomienda fortalecer la comunicación y el soporte entre compañeros y supervisores, creando una cultura organizacional donde exista el respaldo mutuo y la colaboración.
- En cuanto a las compensaciones y el estrés laboral, se recomienda dar enfoque a las retribuciones que se brinda a los colaboradores, ya que, ello influye positivamente en su satisfacción y bienestar.
- Sobre la doble presencia y el estrés laboral, se sugiere promover como prevención, horarios flexibles o programas de asistencia familiar, para reducir el estrés asociado a las responsabilidades múltiples.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alrawahi, S., Sellgren, S., Altouby, S., Alwahaibi, N. y Brommels, M. (2020). La aplicación de la teoría de dos factores de la motivación de Herzberg a la satisfacción laboral en los laboratorios clínicos de los hospitales omaníes. *Heliyon*, 6(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Arce, R., Rubio, K., Cuadro, H., Fonseca, R., León, M. y Rodríguez, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1), 42-56. [http://www.aeemt.com/Revista\\_AEEMT\\_NF/VOL\\_29\\_N01\\_2020\\_MAR/Original\\_4.pdf](http://www.aeemt.com/Revista_AEEMT_NF/VOL_29_N01_2020_MAR/Original_4.pdf)
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2014). Teoría de las demandas laborales y los recursos. En C. Cooper & P. Chen (Eds.), *Bienestar: una guía de referencia completa*, 3(2), 1-28. <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>
- Becerra, T., Bellido, B., Miranda, F. y Tintayo, L. (2021). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20733>

- Candia M., Pérez J. y González D. (2020). *Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versiones completa y breve*. Superintendencia de Seguridad Social. [https://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf)
- Chávez, J. (2020). *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de la salud del hospital San Bartolomé programa de afrontamiento 2019* [Tesis de doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio institucional de la UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/4182>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). McGraw-Hill. <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chunga, T. y Escuza, M. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 19(1), 1–14. <https://doi.org/10.15332/22563067.9109>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*. [https://www.cpsp.pe/images/documentos/marco\\_legal/CPsP\\_CDN\\_codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/images/documentos/marco_legal/CPsP_CDN_codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley del servicio civil, ley N<sup>a</sup> 30057*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118474-30057>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Díaz, S. y Villar, A. (2020). *Factores de riesgo psicosociales y nivel de estrés laboral del personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019* [Tesis

de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN.

<https://hdl.handle.net/11537/24969>

Espinoza, L. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la CONTINENTAL.

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/8711>

Farromeque, Y. y Sierra, M. (2023). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en personal de salud de centro quirúrgico del hospital militar central, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la UNAC.

<https://hdl.handle.net/20.500.12952/7838>

Flores, M. (2024). *Los riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal del ministerio público de Tacna, en el año 2023* [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional de la UPT.

<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3825?show=full>

Gallup (2023). *Estado de lugar de trabajo global informe 2023*.

<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

Gandarillas, G. (2021). *Riesgos psicosociales y síndrome de burnout en docentes de pregrado de la Universidad Privada de Tacna, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional de la UPT.

<http://hdl.handle.net/20.500.12969/2202>

Gestión. (2024). *Aumenta el estrés laboral: ahora 8 de cada 10 trabajadores peruanos sufre de burnout*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aumenta-el-estres-laboral-ahora-8-de-cada-10-trabajadores-peruanos-sufre-de-burnout-noticia/>

- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gutiérrez, D. y Gavilanes, G. (2022). Factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en docentes de una unidad educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5463-5474.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3543](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3543)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.  
[https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781351504430\\_A30546568/preview-9781351504430\\_A30546568.pdf](https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781351504430_A30546568/preview-9781351504430_A30546568.pdf)
- Ibarra, R. y Sinchitullo, M. (2017). *Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la CONTINENTAL.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/3583>
- Johnson, J. y Hall, E. (1990). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working

- population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.  
<https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. Basic Books.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1955102>
- Manrique, A., Avendaño, B., Galvis, E. y Ferro, J. (2021). Relación entre síndrome de burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 17(2), 37-50. <https://doi.org/10.15332/22563067.7077>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *The maslach burnout inventory* (2ª ed.). Consulting Psychologists Press.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=757447>
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Desgaste profesional. *Revisión Anual de Psicología*, 52(1), 397 - 422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Matteson, M., y Ivancevich, J. (1987). *Controlling work stress: Effective human resource and management strategies*. Jossey-Bass.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2363620>
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Escuela de administración y negocios*, 69(1) 110 - 109.  
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20619966006.pdf>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid.  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 4-

19. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)

Organización Internacional del Trabajo (1986). *Los factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT.

<http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/704.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*.

Centro internacional de formación de la OIT.

[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed\\_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Clasificación internacional de enfermedades para estadísticas de morbilidad y mortalidad – 11.ª revisión (CIE-11)*.

[https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20\(version%2014%20nov%202019\).pdf](https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20(version%2014%20nov%202019).pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Informe mundial sobre la salud mental: Transformar la salud mental para todos*.

<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860#>

Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*. OMS.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Mundial de la Salud. (2022) *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-

232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pantoja, E. (2024). *Estrés laboral y desempeño laboral en los servidores públicos de una entidad del estado, Lima, 2023*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad San Martín de Porres.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/13542>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/81762945010.pdf>
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista de Investigación Administrativa*, 30(88), 31-40.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782001000100031](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782001000100031)
- Rengel, L. y Vilatuña, P. (2023). Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa ambateña. *Uniandes Episteme*, 10(2), 274-285.  
<https://doi.org/10.61154/rue.v10i2.2953>
- Riera, W. y Zapata C. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 4-23.  
<https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración* (10ª ed.). Pearson Educación.  
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Ryan, R. y Deci, E. (2017). *Teoría de la autodeterminación: Necesidades psicológicas básicas en la motivación, el desarrollo y el bienestar*. The Guilford Press.  
<https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>
- Serna, L. y Millones, Y. (2024). *Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una empresa industrial* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias

- Aplicadas]. Repositorio Institucional de la UPC.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673612/Serna\\_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673612/Serna_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Sinchitullo, M. y Vílchez, T. (2023). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Acobamba - Huancavelica 2022* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la CONTINENTAL. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13824>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33–50. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Tacca H. y Tacca, H. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323 - 353.  
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>
- Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*, 26(2), 217-237.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>
- Torres, M., Paz, K. y Salazar, F. (s.f.). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Universidad de Guadalajara Virtual.  
<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:185679539>
- Urzúa, A. y Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Ter Psiq.* 30(1):61-71. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000100006>

Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Vera, R. y Holgado, J. (2023). *Métodos de investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> - ¿Cuál es la relación que existe entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024? - ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024? - ¿Cuál es la relación que existe entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024? - ¿Cuál es la relación que existe entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024? - ¿Cuál es la relación que existe entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Analizar la relación que existe entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. - Establecer la relación que existe entre el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. -Identificar la relación que existe entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. -Analizar la relación que existe entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. -Identificar la relación que existe entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación directa y positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> - Existe una relación directa y positiva entre las exigencias psicológicas en el trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. - Existe una relación inversa y negativa entre el trabajo activo y posibilidades de desarrollo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. - Existe una relación inversa y negativa entre el apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo con el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. - Existe una relación inversa y negativa entre las compensaciones y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024. -Existe una relación directa y positiva entre la doble presencia y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos psicosociales</li> <li>- Estrés laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Básica</li> <li>- Correlacional</li> <li>- Cuantitativo</li> <li>- No experimental</li> </ul>

## Anexo 2:

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### 1. **Título del protocolo de investigación con seres humanos.**

Riesgos psicosociales y Estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública - Huancayo, 2024.

#### 2. **Introducción:**

Se realiza la invitación de participar en la investigación denominada "Riesgos psicosociales y Estrés laboral en una entidad pública – Huancayo, 2024.

Se ha optado por elegir a la población, debido a su ocupación y a que las funciones que realizan se encuentran al servicio de la población.

Se debe tener en consideración la participación libre de coacción e influencia indebida y libertad de terminar su participación. Asimismo, tener en cuenta lo siguiente:

- Hacer todas las preguntas que considere.
- Tomarse el tiempo necesario para decidir si quiere o no participar.
- Puede solicitar una copia sin firmar para leerla nuevamente, si fuera necesario.
- Conversar sobre el estudio con sus familiares, amigos y/o su médico de cabecera, si lo desea.
- Que puede elegir participar o no del estudio, sin que se vea afectado ninguno de sus derechos.
- Que puede retirar su participación en cualquier momento sin dar explicaciones y sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tendría derecho.

#### 3. **Justificación, Objetivos y propósito de la Investigación:**

En la actualidad se presencian múltiples casos de estrés laboral, lo cual desencadena consecuencias negativas tanto para la organización como para la persona. Por lo cual es importante identificar el origen de dicha problemática, investigaciones afirman que la causa de ello, son los riesgos psicosociales en los que los colaboradores se ven influenciados en su centro de labores. Por lo cual la presente investigación tiene como objetivo "Determinar la relación entre Riesgos psicosociales y el Estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública – Huancayo, 2024".

#### 4. **Número de personas a enrolar (si corresponde a nivel mundial y en el Perú)**

56 colaboradores.

#### 5. **Duración esperada de la participación del sujeto de investigación**

Se requerirá 1 día de visita a la entidad pública. Primero, se realizará la presentación del proyecto de investigación y consentimiento informado (10 minutos), después se procederá a administrar los dos instrumentos psicológicos: Cuestionario de Riesgos psicosociales SUSES/ISTAS 21 (10 minutos) y la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS (15 minutos). El tiempo total invertido será 35 minutos.

#### 6. **Privacidad y confidencialidad**

Se garantiza de manera expresa la confidencialidad de la identidad del sujeto de investigación, el respeto a su privacidad y el mantenimiento de la confidencialidad de la información recolectada antes, durante y después de su participación en la investigación. Los datos obtenidos serán las respuestas de los instrumentos psicológicos aplicados los cuales pasarán por un análisis estadístico para la obtención de los resultados esperados. Las personas que tendrán acceso a los datos serán los investigadores.

#### 7. **Datos de contacto**

Investigador principal(es):

- Sandra Luz Perez Melgar.
- [sandrapmelgar31@gmail.com](mailto:sandrapmelgar31@gmail.com)
- Número de celular: 995 388 969

#### **Sección para llenar por el sujeto de investigación:**

- Yo..... (Nombre y apellidos)

- He leído (o alguien me ha leído) la información brindada en este documento.
- Me han informado acerca de los objetivos de este estudio, los procedimientos, los riesgos, lo que se espera de mí y mis derechos.
- He podido hacer preguntas sobre el estudio y todas han sido respondidas adecuadamente. Considero que comprendo toda la información proporcionada acerca de este estudio.
- Comprendo que mi participación es voluntaria.
- Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto afecte mi atención médica.
- Al firmar este documento, yo acepto participar en este estudio. No estoy renunciando a ningún derecho.
- Entiendo que recibiré una copia firmada y con fecha de este documento.

Nombre completo del sujeto de investigación.....

Firma del sujeto de investigación.....

Lugar, fecha y hora.....

Nombre completo del representante legal (según el caso) .....

Firma del representante legal.....

Lugar, fecha y hora.....

En caso de tratarse de una persona analfabeta, deberá imprimir su huella digital en el consentimiento informado. El investigador colocará el nombre completo del sujeto de investigación, además del lugar, fecha y hora.

#### **Sección para llenar por el testigo (según el caso):**

He sido testigo de la lectura exacta del formato de consentimiento informado para el potencial sujeto de investigación, quien ha tenido la oportunidad de hacer preguntas.

Confirmando que el sujeto de investigación ha dado su consentimiento libremente.

Nombre completo del testigo.....

Firma del testigo.....

Fecha y hora.....

#### **Sección para llenar por el investigador**

Le he explicado el estudio de investigación y he contestado a todas sus preguntas. Confirmando que el sujeto de investigación ha comprendido la información descrita en este documento, accediendo a participar de la investigación en forma voluntaria.

Nombre completo del investigador/a.....

Firma del sujeto del investigador/a.....

Lugar, fecha y hora..... (La fecha de firma el participante)

"Este consentimiento solo se aplica para trabajo cuya recolección de datos se hará en el Perú."

## Anexo 3: Instrumento Cuestionario SUSESO/ISTAS 21



## Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas**. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

### I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

#### A. Datos demográficos

1. Sexo

- a)  Hombre  
b)  Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a)  Menos de 26 años  
b)  Entre 26 y 35 años  
c)  Entre 36 y 45 años  
d)  Entre 46 y 55 años  
e)  Más de 55 años

#### B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

1		
2		
3		
4		

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)

1		
2		
3		
4		

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1		
2		
3		
4		

<b>II. Sección específica de riesgo psicosocial</b>						
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
<b>Dimensión compensaciones</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>Dimensión doble presencia</b>		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

## Anexo 4: Instrumento Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS

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

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 5: Constancia de autorización para llevar a cabo la aplicación de los test psicológicos en la entidad pública.



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El Sub Gerente de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad de Huancayo suscribe:

Que, en base a la solicitud de autorización para la ejecución del proyecto de tesis denominado "Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad pública en Huancayo, 2024", se autoriza a la Bach. Sandra Luz Pérez Melgar, identificada con DNI 74761303, la aplicación de los instrumentos psicológicos: **Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS 21 versión breve y la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS**, en el personal del área de Administración, con un tiempo de duración de 20 a 25 minutos aproximadamente, por lo cual se le brindará las facilidades para el acceso al personal previa coordinación.

Se expide el documento para los fines que la interesada estime conveniente.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO  
SUB GERENTE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
.....  
Abog. Charles Yupanqui Martínez  
Abog. Charles Yupanqui Martínez  
Sub Gerente de Gestión de Recursos Humanos

Huancayo, 25 de septiembre del 2024