

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Factores psicosociales que influyen en el estrés
laboral del personal de la Unidad de Gestión
Educativa Local Acobamba - Huancavelica 2022**

Mirko Marvin Sinchitullo Veliz
Thalia Noelia Vilchez Fraga

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA
Director Académico de la Escuela de Posgrado
DE : **Dr. PEDRO RICARDO GURMENDI PARRAGA**
Asesor del Trabajo de Investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación
FECHA : 17 de noviembre 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado " **FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCVELICA 2022**", perteneciente a **Bach. MIRKO MARVIN SINCHITULLO VELIZ y Bach. THALIA NOELIA VILCHEZ FRAGA**, de la **MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL**; 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 **15 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

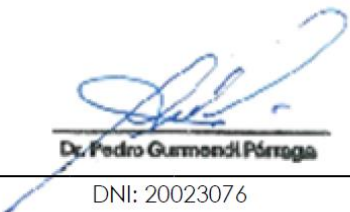
- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas:) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

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.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Dr. Pedro Gurmendi Parraga
DNI: 20023076

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(084) 421 400

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 912 0700

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, VILCHEZ FRAGA THALIA NOELIA, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 48015890, de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCVELICA 2022", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Huancayo, 29 de Agosto de 2023.



VILCHEZ FRAGA THALIA NOELIA
DNI. N° 48015890



Huella

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 000

Calle Alfonso Ugarte 007, Yanahuara
(054) 412 000

Huancayo

Av. San Carlos 3910
(054) 401 431

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Colakay
(084) 400 070

Sector Argosura KM. 10,
carretera San Isidro - Sayla
(084) 400 070

Urea

Av. Alfredo Mendelita 520, Urea
(01) 203 2760

J. Ránch. 355, Moquegua
(01) 203 2760

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, SINCHITULLO VÉLIZ MIRKO MARVIN, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 46499187, de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA - HUANCVELICA 2022", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Huancayo, 29 de Agosto de 2023.



SINCHITULLO VÉLIZ MIRKO MARVIN
DNI. N° 46499187



Huella

Arequipa
Av. Los Andes 511,
Calle Las Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 007, Yanahuara
(054) 412 000

Huancayo
Av. San Carlos 1000
(014) 401 400

Cusco
Calle Manuel Pardo - Loto B, N° 7A - Cruzblanca
(084) 400 070

Sector Argentea KM 10,
Carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendelú 520, Los Olivos
(01) 213 2700

Av. Jesús 355, Miraflores
(01) 213 2760

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCAMELICA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to ECCI Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	1%

8	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	1 %
9	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	1 %
10	Submitted to Universidad de San Buenaventura Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Submitted on 1690297451170 Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad de Manizales Trabajo del estudiante	<1 %
14	"Análisis del ausentismo laboral por licencias médicas tipo 1 en una institución pública del estado de Chile, período 2010-2015", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018 Publicación	<1 %
15	Jacqueline Livia Achahuanco Villogas. "Gestión administrativa y uso de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en dos instituciones educativas del distrito de la Molina, 2021", EVSOS, 2023 Publicación	<1 %

16

(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.

Publicación

<1 %

17

Nancy Vega-Gómez, Harold Ceballos-Burgos, Julia Pardo-Carmona. "Riesgos psicosociales en trabajadores calificados por enfermedad laboral frente a trabajadores que esperan por calificación", IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria, 2020

Publicación

<1 %

18

Submitted to pontificiabolivariana

Trabajo del estudiante

<1 %

19

Diana María Seguí Mas. "El uso de la gamificación en la enseñanza del emprendimiento: actitud e intención de uso por parte del profesorado universitario", Universitat Politecnica de Valencia, 2021

Publicación

<1 %

20

Maria Alexandra Gutierrez-Calderón, Kelly Mercedes Diaz-Therán. "Factores de riesgo psicosocial intralaborales y su relación con dolor músculo esquelético en docentes universitarios", Universidad y Salud, 2021

Publicación

<1 %

21

Mancero-Córdova Alison Domenica, Suárez-Pérez Juan Carlos, Espinoza-Guano Mónica. "Psychosocial Risk in the Operative Personnel of Public Companies: Galapagos Case", 2023 IEEE Seventh Ecuador Technical Chapters Meeting (ECTM), 2023

Publicación

<1 %

22

Edwin Gustavo Estrada-Araoz, Judith Annie Bautista Quispe, Benjamín Velazco Reyes, Wilber Cesar Calsina Ponce et al. "Evaluation of Psychosomatic Symptoms Associated with Stress in Teachers after Returning to Face-to-Face Classes", International Journal of Learning, Teaching and Educational Research, 2023

Publicación

<1 %

23

FCA CONSULTORES AMBIENTALES S.A.C.. "PAMA del Fundo Blueberries Perú-IGA0013774", R.D.G. N° 349-2018-MINAGRI-DVDIAR-DGAAA, 2021

Publicación

<1 %

24

María Cecilia Roma. "La construcción de la memoria autobiográfica en niños con TEA mediada por los Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación: Una revisión sistemática", Perspectivas Metodológicas, 2020

Publicación

<1 %

25

Mónica Gabriela Gutiérrez Hernández, Rosa María Reyes Martínez, Aide Aracely Maldonado-Macias, Jaime Sánchez Leal et al. "chapter 2 Work Stress and Psychosocial Factors in the Manufacturing Industry", IGI Global, 2020

Publicación

<1 %

26

Julio Cesar Cano Gutierrez, Jesús Everardo Olguín Tiznado, Claudia Camargo Wilson, Juan Andrés López Barreras. "chapter 7 Psychosocial Factor Evaluation in Metal-Mechanic Workers With Particular Reference to Mental Load", IGI Global, 2020

Publicación

<1 %

27

Sandra M. Hernández, Cristina Patiño, Melissa Carreño, Gloria C. Aranzazu-Moya, Martha J. Rodríguez. "Factors associated with burnout syndrome in Colombian dental specialists", Revista Colombiana de Psiquiatría (English ed.), 2022

Publicación

<1 %

28

"Creencias de eficacia en los docentes de un colegio privado : su relación con compromiso y motivación de estudiantes de enseñanza media y el progreso de los aprendizajes en matemática y lenguaje", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020

Publicación

<1 %

- 29 Berta C. Orozco, Meredith Jimenez, Raul J. Martelo. "Organizational values as a basis for the strategic planning of the human resource", Contemporary Engineering Sciences, 2018
Publicación <1 %
-
- 30 Gloria H. Villalobos, Angélica M. Vargas, Martin A. Rondón, Sarah A. Felknor. "Design of psychosocial factors questionnaires: A systematic measurement approach", American Journal of Industrial Medicine, 2013
Publicación <1 %
-
- 31 "¡Cuida tu salud mental! 2022: intervención de campaña psicoeducativa sobre Relaciones Interpersonales en contexto laboral", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2023
Publicación <1 %
-
- 32 POBLETE HERNANDEZ VANESSA. "PAMA de las Instalaciones de Comercialización de Residuos Sólidos-IGA0000030", R.D. N° 511-2015/DSB/DIGESA/SA, 2020
Publicación <1 %
-
- 33 "Open Access and Digital Libraries", Walter de Gruyter GmbH, 2013
Publicación <1 %
-
- 34 "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos <1 %

- 35 C. L. Triviño-Orrala, R. F. Garzozzi-Pincay. "Living conditions of older adults in the Nueva Provincia neighborhood, La Libertad, Santa Elena, Ecuador – 2021", Journal of Human Behavior in the Social Environment, 2022 <1 %
- Publicación
-

- 36 ERM PERU S.A.. "EIA del Proyecto de Perforación de Pozos Exploratorios, Pozos de Desarrollo y Facilidades de Producción del Lote Z-2B-IGA0000804", R.D. N° 444-2009-MEM/AAE, 2020 <1 %
- Publicación
-

- 37 Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 <1 %
- Publicación
-

- 38 "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018 <1 %
- Publicación
-

- 39 Beatriz Olalla, Montserrat Mata. "chapter 6 Value Creation in a Network Economy", IGI Global, 2016 <1 %
- Publicación
-

40

Ingrid Demandes, Cecilia A. Latrach, Naldy Pamela Febre, Claudia Muñoz, Pamela Torres, Jessica Retamal. "Evaluación del razonamiento científico y comunicación oral y escrita en el licenciado en enfermería", Revista da Escola de Enfermagem da USP, 2012

Publicación

<1 %

41

María Paula Bolívar Murcia, Joan Paola Cruz González, Luz Angélica Rodríguez Bello. "Simulation of changes on the psychosocial risk in the nursing personnel after implementing the policy of good practices on the risk treatment", Investigación y Educación en Enfermería, 2018

Publicación

<1 %

42

ECOLOGIA Y TECNOLOGIA AMBIENTAL S.A.C. "MEIA para la Implementación del Proyecto Implementar Línea de Cal, Mejoras Ambientales e Integración de Instrumentos Ambientales en la Planta Condorcocha-IGA0006877", R.D. N° 081-2018-PRODUCE/DVMYPE-I/DIGGAM, 2020

Publicación

<1 %

43

Martha Luz Benjumea Arias, Juan Durán, Alejandro Valencia, Luis Atehortua, Karen Jocelyn Agudelo Cotes. "Psychosocial factors and risks in work environments: Case study of

<1 %

employees of MSMEs in Medellin - Colombia",
Intangible Capital, 2023

Publicación

44

María Luisa Ríos-Rodríguez, Marina Testa Moreno, Pilar Moreno-Jiménez. "Nature in the Office: A Systematic Review of Nature Elements and Their Effects on Worker Stress Response", Healthcare, 2023

Publicación

<1 %

45

"Towards a Comparative Analysis of Social Inequalities between Europe and Latin America", Springer Science and Business Media LLC, 2021

Publicación

<1 %

46

Carolina Almeida Braga, Rachel Leite Soares de Vasconcelos, Barbara Bertolossi Marta de Araújo, Maria Estela Diniz Machado et al. "Práticas profissionais no primeiro encontro dos pais com recém-nascido na unidade neonatal [Professional practices in the first meeting between parents and newborns in the neonatal unit] [Prácticas profesionales en el primer encuentro entre padres y recién nacido en la unidad neonatal]", Revista Enfermagem UERJ, 2022

Publicación

<1 %

47

Raquel Einloft Kleinubing, Daniel Gonzalo Eslava, Stela Maris de Mello Padoin, Cristiane

<1 %

Cardoso de Paula. "Evaluation of the health attention to pregnant women with HIV: comparison between primary and specialized service", Escola Anna Nery, 2019

Publicación

48

Dovilė Šorytė, Vilmantė Pakalniškienė. "Children's recycling behavior: could it be explained by an extended theory of planned behavior? () ", PsyEcology, 2021

Publicación

<1 %

49

Nuno Moutinho. "Aparição de novos paradigmas geracionais na educação - transmedia, remix e gamification, VI Encontro Ibérico in VI Encontro Ibérico EDICIC 2013 – Globalização, Ciência, Informação – Atas, Faculdade de Letras da Universidade do Porto – CETAC.MEDIA, pp.1314-1332, pp.-, 2013", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2014.

Publicación

<1 %

50

"Communication and Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023

Publicación

<1 %

51

"Desarrollo de prácticas de liderazgo instruccional con foco en la colaboración para la mejora escolar en un colegio de la comuna

<1 %

52

"Inter-American Yearbook on Human Rights /
Anuario Interamericano de Derechos
Humanos, Volume 34 (2018)", Brill, 2019

Publicación

<1 %

53

"Proceedings of the 7th Brazilian Technology
Symposium (BTSym'21)", Springer Science
and Business Media LLC, 2023

Publicación

<1 %

54

Mara Maricela Trujillo Flores, Luis Arturo
Rivas Tovar, Fernando Lámbarry Vilchis.
"Mobbing: A theoretical model quantifying
factors affecting the role of women
executives in the institutions of public
education in Mexico", Contaduría y
Administración, 2014

Publicación

<1 %

55

Melissa Rincón Cediel. "Influencia de los
factores intrínsecos en la producción de la
voz de docentes de educación básica
primaria", Revista CEFAC, 2014

Publicación

<1 %

56

Néstor Raúl Porrás Velásquez. "Análisis de la
relación entre la salud mental y el malestar
humano en el trabajo", Equidad y Desarrollo,
2017

<1 %

57

Renzo Felipe Carranza Esteban, Oscar Mamani-Benito, Josué Edison Turpo Chaparro, Susana K. Lingán-Huamán et al.

"Psychological distress and workload as predictors of satisfaction with life in Peruvian female university professors with a family burden", Heliyon, 2022

Publicación

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCAVELICA 2022

por Mirko Marvin - Thalia Noelia Sinchitullo Veliz - Vilchez Fraga

Fecha de entrega: 17-nov-2023 10:25a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2331231324
Nombre del archivo: S_PSIICOSOCIALES_-_ESTR_S_LABORAL_ACOBAMBA_HUANCAVELICA_2022.docx (8.89M)
Total de palabras: 33351
Total de caracteres: 182375

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCAVELICA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PREMIADAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez	1%
2	Submitted to Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	1%
3	Submitted to ECCI	1%
4	Submitted to Ministerio de Defensa	1%
5	Submitted to Universidad Estatal a Distancia	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD	1%


Dr. Pedro Guzmón Párraga

DNI: 20023076

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junin 355, Miraflores
(01) 213 2760

Asesor

Dr. Pedro Ricardo Gurmendi Párraga

Agradecimiento

A Dios por estar presente en nuestras vidas, brindándonos salud tanto a nosotras como a nuestras familias.

También agradecemos a la Universidad Continental por brindarnos la oportunidad de aprender de los profesionales íntegros y capacitados que han aportado en nuestro desarrollo profesional. Al Dr. Pedro Gurmendi que con sus consejos y aportes han contribuido con la culminación exitosa de esta tesis.

Dedicatoria

A nuestras familias, especialmente a nuestros padres, quienes con su compañía, apoyo y confianza han impulsado nuestro desarrollo personal y profesional, también a todas las personas que nos brindaron la confianza requerida para la concluir la tesis.

Índice

Asesor	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
Capítulo I	10
Planteamiento del estudio	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. <i>Problema General</i>	16
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	16
1.3. Determinación de objetivos	16
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	16
1.3.2. <i>Objetivo específico</i>	16
1.4. Justificación e importancia del estudio	16
1.4.1 <i>Justificación Teórica</i>	16
1.4.2 <i>Justificación Metodológica</i>	17
1.4.3. <i>Justificación Práctica</i>	18
Capítulo II	19
Marco teórico	19
2.1. Antecedentes del problema	19
2.1.1 <i>Antecedentes Internacionales</i>	19
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.1.3. Revista Científicas	28
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. <i>Factores psicosociales</i>	31
2.2.2. <i>Estrés laboral</i>	64
2.2.3. <i>Definición de términos básicos</i>	75
Capítulo III	77
Hipótesis y variables	77
3.1. Hipótesis general	77
3.2. Hipótesis específicas	77

3.3. Variables y operacionalización de variables	77
3.3.1. <i>Definición Operacional</i>	77
3.3.2. <i>Definición conceptual: Factores psicosociales</i>	77
3.3.3. <i>Definición conceptual: Estrés laboral</i>	78
3.3.4. <i>Variables</i>	78
3.3.3. <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	79
Capítulo IV.....	85
Metodología del estudio	85
4.1. Método de la investigación.....	85
4.2. Enfoque de la investigación	86
4.3. Alcance de la investigación	86
4.4. Tipo de la investigación.....	86
4.5. Nivel de la investigación.....	86
4.6. Diseño de la investigación	86
4.7. Población	87
4.8. Muestra	87
4.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	88
4.9.1. <i>Técnica</i>	88
4.9.2. <i>Instrumento</i>	88
4.10. Técnicas de análisis de datos	93
Capítulo V.....	94
Tratamiento estadístico	94
5.1. Resultados y análisis	94
5.1.1. <i>Prueba de normalidad</i>	94
5.2. Estadística descriptiva	97
5.3. Contrastación de hipótesis.....	102
5.3.1. <i>Hipótesis General</i>	102
5.3.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	105
5.4. Discusión de resultados	118
Conclusiones.....	123
Recomendaciones.....	125
Referencias bibliográficas	127
Anexos	131
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	131

Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	132
Anexo 3: Cuestionarios	137
Anexo 4: Cartas validación de instrumento	141
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento.....	145
Anexo 6: Carta de respuesta	146
Anexo 7: Programas de recomendación	147

Resumen

Los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo se han vuelto cada vez más relevantes en los últimos años, de tal manera es importante analizar que los factores psicosociales, pueden volverse factores de riesgo y pueden dañar la salud de los colaboradores. En la región Huancavelica, las organizaciones tienen factores psicosociales, que se vuelven factores de riesgo, que tiene la capacidad de afectar negativamente la salud de sus colaboradores. La muestra estuvo compuesta por 62 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Acobamba, Huancavelica – Perú. Se realizó un análisis explicativo y se emplearon tablas descriptivas, se utilizó la prueba de Kolmogorov, estadístico Rho de Spearman, el Coeficiente de Determinación R² y ANOVA. Los resultados arrojan que el 14,8% del personal tiene un incremento de los niveles de estrés laboral por la influencia de los factores psicosociales. Además, que un 54.8% se encuentra en la escala Moderado, siendo 34 personas en el factor psicosocial. Y en el estrés laboral que un 56.5 % se encuentra en la escala Medio, siendo 35 personas. Se concluye que existe una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando los factores psicosociales incrementan significativamente aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Abstract

Work-related psychosocial risk factors have become increasingly relevant in recent years, so it is important to analyze that psychosocial factors can become risk factors and can damage the health of employees. In the Huancavelica region, organizations have psychosocial factors that become risk factors, which have the capacity to negatively affect the health of their collaborators. The sample was composed of 62 collaborators of the Unidad de Gestion Educativa Local Acobamba, Huancavelica - Perú. An explanatory analysis was carried out and descriptive tables were used, as well as the Kolmogorov test, Spearman's Rho statistic, the R² Coefficient of Determination and ANOVA. The results show that 14.8% of the personnel have increased levels of work stress due to the influence of psychosocial factors. In addition, 54.8% are in the Moderate scale, with 34 people in the psychosocial factor. And in occupational stress, 56.5 % are in the Medium scale, being 35 people. It is concluded that there is a direct correlation and moderate correlation, i.e., when psychosocial factors increase significantly the work stress of UGEL-Acobamba, 2022 personnel increases.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento del problema

Durante la última década, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo se han vuelto cada vez más importantes, debido al descubrimiento de evidencia relacionada con esta variable y al aumento de la morbilidad de los trabajadores, de tal manera es importante analizar qué factores psicosociales pueden volverse en factores de riesgo y dañar la salud de los colaboradores. La Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, (2022) nos brindan esta evidencia en el Informe Mundial de Salud Mental. Llamando a adoptar medidas concretas para abordar los problemas de salud mental en el entorno laboral. Se estima que cada año se pierden días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares. El informe brinda las directrices mundiales de la OMS sobre la salud mental en el trabajo donde recomiendan medidas para hacer frente a los riesgos para la salud mental, como la gran carga de trabajo, los comportamientos negativos y otros factores que generan estrés en el trabajo. Por primera vez, la OMS recomienda la formación de los directivos para que puedan prevenir los entornos laborales estresantes y responder a los trabajadores que sufren.

Actualmente las organizaciones no toman en cuenta esta problemática que está presente en el ámbito laboral del Perú. MINTRA (2014), nos menciona que:

Los factores psicosociales son considerados en muchas ocasiones como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. Cuando estos factores son positivos, es porque las condiciones organizacionales son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales, laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Así, la toma de conciencia por parte de los empleadores de las ventajas que da una acertada cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral que contribuyan a la salud, generan el desarrollo individual, bienestar personal y

organizacional. (p. 8)

De la misma manera Mansilla (2010) nos menciona que:

Es conocido que la presión del trabajo o las grandes dificultades en el mismo por la excesiva demanda laboral, las tareas poco estimulantes o rutinarias que llevan al aburrimiento, el trabajar por turnos combinando la noche y el día, el desarraigo cultural de la emigración o inmigración, la poca claridad en las metas de la tarea o la contradicción en las ordenes de los jefes, la falta de promoción, la escasa remuneración, un sistema de recompensa inadecuado, la desestructuración organizacional, la inseguridad en el empleo y las demandas ilógicas están asociadas a síntomas de estrés y pueden conducir al consumo de drogas. (p. 131)

Mansilla, (2010) propone que los factores psicosociales son el conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que, al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud.

El MINTRA (2014) nos menciona que:

Cualquier factor en la organización se consideraría un factor nocivo para la salud del trabajador, siempre que suponga una pérdida del control sobre la tarea de parte de éste o que sus esfuerzos (tanto físicos como mentales) para ejecutarla sobrepasen sus capacidades. En este sentido, pueden dar lugar a riesgos psicosociales como: estrés laboral, síndrome de burnout y hostigamiento o mobbing. (p. 8.)

El año 2011 el Poder Legislativo de Perú aprobó la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 y su reglamento aprobado mediante su Decreto Supremo N° 005-2012-TR, en el cual reconoce la existencia de agentes psicosociales que están presentes en las entidades públicas y privadas y por tal el empleador debe prever su exposición para que estos factores psicosociales no se vuelvan un riesgo y generen daños en la salud de los trabajadores. Basada en esta ley se demuestra la necesidad para realizar procesos calificados para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicológicos que existen en las organizaciones.

De esta manera en el reglamento de la Ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783 en el artículo N° 103° De conformidad con el artículo 56 de la Ley, considera

que existe exposición a los riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de los trabajadores, causando estrés y, a largo plazo, una serie de sintomatologías clínicas como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esqueléticas, mentales, entre otras. (Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo, 2012. p. 22)

La Organización Mundial de la Salud informa que los factores de riesgo psicosocial actuales en el lugar de trabajo son una de las principales fuentes de daño a la salud, bienestar y productividad empresarial.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) ha definido los riesgos psicosociales como “las interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro”. (OMS, 2010, p. 6)

La Dirección General de Salud Ambiental, (2005) menciona que.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT -2002), informa que cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo, y 160 millones contraen enfermedades profesionales. La Salud Ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas. En América Latina y el Perú aún no se conoce bien la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales. La OIT estima, que, en países en vías de desarrollo, el costo anual de los accidentes y enfermedades ocupacionales está entre el 2% al 11% del Producto Bruto Interno (PBI), en el Perú es de aproximadamente \$ 50,000 millones de dólares americanos, es decir entre \$1,000 y \$5,500 millones de dólares americanos anuales. (DIGESA, 2005, p. 7)

El Centro de prevención de Riesgos del Trabajo en su boletín sobre factores de riesgos psicosocial en el trabajo menciona.

Las organizaciones públicas y privadas, prestan escasa atención a los Factores de Riesgo Psicosocial, no obstante ser considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos; ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales. Dentro de esa orientación el profesor Meliá Navarro, experto en Psicometría de la Seguridad Ocupacional de la Universidad de Valencia considera, en un estudio, que “al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano”. El mismo estudio considera que las empresas tienden a obviar el papel del comportamiento, a la hora de establecer planes de prevención de riesgos. Los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pueden generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros, los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas. (CEPRIT, 2013)

En el Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana cita a Moreno Jiménez y Báez León, los cuales en su investigación realizan un bosquejo sobre los orígenes de los factores de riesgo psicosocial en la historia y señalan.

Que uno de los primeros documentos en abordar el tema es los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control documento publicado por la OIT-OMS en 1984. En el material se hace evidente que la problemática, data al menos de 1974, fecha en que la Asamblea Mundial de la Salud documenta la importancia y los efectos de los factores psicosociales sobre la salud de los trabajadores. Se definen los factores psicosociales en el trabajo como interacciones entre su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización y por la otra en la capacidad del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo a través de percepciones y experiencias. Un segundo documento histórico es la obra Los factores psicosociales en el trabajo

y su relación con la salud, editado por la Organización Mundial de la Salud (1988). Se expone en el mismo que, este tipo de factores, provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. (MINTRA, 2014, p. 6)

El Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo del Perú en su resolución Ministerial 375-2008-TR, que aprueba la Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico define el riesgo psicosocial como.

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo. (MINTRA, 2014, p. 7)

El Ministerio de Salud del Perú, en su Manual Ocupacional nos brinda una definición de factores de riesgo psicosocial.

Se llaman factores de riesgo psicosociales a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (DIGESA, 2005, p. 18)

Estas dos instituciones del estado nos brindan una definición casi parecida de factores de riesgo psicosocial, donde cada una hace énfasis según las percepciones de sus áreas de labor, por una parte, una de ellas se centra en el área de desarrollo del trabajo y las organizaciones del estado y como están reglamentadas todas las normas para cumplir con la prevención de los riesgos psicosociales, y la otra institución se centra en cómo estos factores afectan la salud de los trabajadores en función a sus dimensiones (física, psíquica y social), como también su forma de prevención y su abordaje cuando existen factores de riesgos en sus organizaciones.

En la región Huancavelica, en las organizaciones del estado, existen factores psicosociales que se vuelven factores riesgo o negativos para la salud de sus trabajadores. Este problema radica en que las entidades no realizan capacitaciones, talleres, dinámicas, etc. Y sin una previa evaluación que ayude a identificar los problemas y tener el diagnóstico situacional de la institución. Y por lo observado en las instituciones, por lo general abordan los problemas basándose en temas de moda y que no tiene nada que ver con la realidad o el diagnóstico situacional de la organización, ante ello el trabajo de prevención, atención y monitoreo, no genera ningún impacto. En Unidad de Gestión Educativa Local de Acobamba, se observó que no existe un área específica que evalúe dichos factores, así mismo cabe resaltar que el área de recursos humanos solo está orientado a tareas administrativas (pagos, planilla, control de personal, etc.). Por otro lado, los trabajadores de la UGEL-Acobamba, no les dan importancia debida a las capacitaciones, charlas, etc., debido que no aterriza en la realidad de sus problemas. Esto por ser ajenas a su realidad laboral, profesional y personal. El impacto negativo que generan los factores psicosociales está relacionados al aspecto personal de colaborar (cognitivo, emocional y fisiológico) y a su crecimiento profesional, de igual manera afecta a la organización por su nivel de productividad que tiene el colaborador. La UGEL-Acobamba es una unidad de gestión educativa local, que se encarga de supervisar y evaluar la gestión de las Instituciones Educativas de Educación Básica y de los Centro de Educación Técnico Productivo (CETPRO) bajo su jurisdicción, brindándoles la asistencia técnica que corresponda en materia de gestión pedagógica y administrativa. Por esta razón los trabajadores se encuentran en todo momento en contacto social con personas, ya sean usuarios o también compañeros de trabajo, y esta relación interpersonal están presentes los factores psicosociales, que se convierten en factores de riesgos, de la misma forma se tiene que tener en cuenta que los factores tienen que ver con la relación del trabajo, el contenido del trabajo, las pausas, funciones y tareas claras, carga mental, responsabilidad, monotonía, autonomía, comunicación interpersonal, estilo de mando, relaciones interpersonales en el trabajo, condiciones en el empleo, etc. Por tal se tiene que tener presente que los factores psicosociales pueden ser positivos o

negativos, cuando se vuelven negativos o nocivos de convierten en factores de riesgos psicosociales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General.

¿Cómo, los factores psicosociales influyen, en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿Cómo, influyen las demandas del trabajo, en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?
- ¿Cómo, influye el control, en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?
- ¿Cómo, influye el liderazgo y relaciones sociales, en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?
- ¿Cómo, influyen las recompensas y relaciones sociales, en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?

1.3. Determinación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

1.3.2. Objetivo específico

- Determinar la influencia de las demandas del trabajo en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.
- Determinar la influencia del control en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.
- Determinar la influencia del liderazgo y relaciones sociales en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.
- Determinar la influencia de las recompensas en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

1.4. Justificación e importancia del estudio

1.4.1 Justificación Teórica

En la actualidad las organizaciones son afectadas por variables que están vinculadas al desempeño laboral de los colaboradores, entre estas variables están los factores psicosociales, mencionado ello es importante darles atención a estas

variables dado que esta se puede volver un riesgo, que se transformaría en un factor de riesgo psicosocial.

La OIT (2016), en su boletín Internacional de Investigación Sindical, sobre Riesgos Psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo menciona que, en 1984, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT y la Organización mundial de Salud (OMS) definieron los factores psicosociales de riesgo como: Toda condición que conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos a la salud y a la seguridad laboral, que comprenden aspectos de trabajo y del entorno del trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas. (p. 13)

De la misma manera la OIT (2016), nos menciona que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona. (p. 14)

La razón para realizar esta investigación, es que no hay suficientes investigaciones para poder entender la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral, en la región de Huancavelica. Por lo tanto, este estudio hará que los empleadores y colaboradores sean conscientes de los peligros causados por los riesgos psicosociales.

Por lo tanto, es necesario que cada organización evalúe los riesgos laborales y formule políticas de salud ocupacional de esta manera, de modo que sea posible formular planes de prevención y, por lo tanto, establecer un ambiente de trabajo saludable, generando así un sentido de ocupación, seguridad e higiene del trabajador.

1.4.2 Justificación Metodológica

La herramienta que se utilizó es el cuestionario de Karasek (adaptado), que es una herramienta de medición de los factores psicosociales, que se divide en cuatro dimensiones: a) Dimensión demandas del trabajo (5 ítems), (b) dimensión control (6 ítems) (c) dimensión liderazgo y relaciones sociales (6 ítems) y (d) dimensión Recompensas (5 ítems). De la misma manera, el estrés laboral se midió con un

cuestionario de Maslach (adaptado) tipo escala de Likert que cuenta con tres dimensiones; a) Agotamiento emocional (9 ítems), b) Despersonalización (8 ítems) y Falta de realización personal (5 ítems).

A través de esta herramienta, se puede evaluar los niveles de los factores psicosociales de los trabajadores y medir el nivel de influencia de estos factores con el incremento de los niveles del estrés laboral.

La orientación práctica es facilitar la identificación de que factores según el instrumento, pueden volverse factores de riesgo con niveles de afectación, al estrés laboral, lo que ayudaría a la búsqueda de alternativas organizativas para la prevención.

1.4.3. Justificación Práctica

Dado que el entorno de trabajo, los colaboradores laboran en diferentes condiciones de trabajo, esto puede tener un impacto positivo o negativo, por lo que se realizará la investigación propuesta. Por lo tanto, el trabajo mismo, puede convertirse en un riesgo y afectar a las personas, las empresas y la sociedad.

En la UGEL Acobamba, y como en una totalidad de entidades del estado, no se le da la atención adecuada a la atención integral de la salud laboral, y de tal forma surgirán problemas cuando los factores psicosociales se conviertan en factores de riesgo psicosocial, por tal se justifica esta investigación para poder evaluar y medir los niveles de los factores psicosociales y ver la influencia de estos factores, en el incremento de los niveles de estrés laboral de los colaboradores.

Al comprender la causa y el efecto, se pueden diseñar medidas preventivas para abordar este problema cada vez mayor en el lugar de trabajo, esta investigación contribuirá al desarrollo de otras investigaciones, para formular estrategias que ayuden a mejorar el problema en la región Huancavelica.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Banda (2022) presento la tesis Los Factores Psicosociales del medio ambiente del trabajo que influye en el estrés laboral en Docentes Universitarios. Para optar el título de Doctor en Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. El objetivo de la investigación es determinar la escala medición (con sus dimensiones de factores de riesgo psicosocial), con mayor poder predictivo en las causas que dan origen al estrés laboral en una muestra de personal académico en una institución pública. El tipo de investigación es exploratorio – cuantitativo con enfoque mixto, la población estuvo conformada los docentes de la Universidad Nacional Autónoma de México, campus de la ciudad universitaria y la muestra fue de 628 profesores. Se recurrió al uso de distintas técnicas de datos de la variable independiente factores psicosociales y para la variable dependiente estrés laboral se utilizó la escala de medición estandarizada toso ellos mediante es cuestionario. Entre las principales conclusiones en esta investigación se analizaron 13 casos lo que permitió determinar y delimitar dimensiones, para una clasificación relacionadas a los problemas con mayor prevalencia en docentes universitarios, con respecto a la interacción social laboral con los alumnos.

Murrieta (2020) presento la tesis Factores de Riesgo Psicosocial y entorno organizacional y favorable como predictores de estrés laboral en una empresa manufacturera de Obregon en el 2020. Para optar el título de Maestra en Gestión Organizacional de la Universidad que Educa y Trasciende de Ciudad de Obregon, Sonora - 2020. El objetivo de la investigación es identificar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial percibidos por los trabajadores de una empresa manufacturera de Ciudad Obregón y el estrés laboral. El tipo de

investigación es cuantitativa de tipo no experimental, con diseño transversal correlacional-causal, la población estuvo conformada cuenta con 906 empleados, Se aplicó un instrumento conformado por un total de 83 preguntas que medía el estrés laboral, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y el entorno organizacional favorable (ver apéndice A). Para medir el estrés laboral se contempló el factor de Desgaste Emocional extraído de una escala mexicana tipo Likert llamada Instrumento de Estrés Laboral elaborada por Hernández, Ortega y Reidl (2012) conformada por 38 ítems y seis factores. Entre las principales conclusiones de la investigación se concluye también que una interacción entre jefe-trabajador en la que predomina la actitud agresiva y la claridad en las tareas es ambigua (dimensión liderazgo), afecta en la salud de los trabajadores aumentando la probabilidad de que padezcan estrés laboral.

Tascon (2019) presento la tesis titulada, Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en una institución educativa pública de la ciudad de palmira en el segundo semestre de 2019. Para optar el título de Magister en Salud Ocupacional Publica de la Universidad del Valle de Santiago de Cali – Colombia. Tuvo como objetivo Analizar los factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en los docentes de una institución educativa pública de la ciudad de Palmira. El tipo de investigación es descriptivo transversal; con una metodología mixta (cuantitativa), la muestra estuvo conformada por 61 docentes, se recurrió al uso del instrumento CoPsoQ– ISTAS 21 versión media; Cuestionario Psicosocial de Copenhague del Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca (2000). Entre las principales conclusiones menciona que los factores de riesgo psicosocial son las características de las condiciones de trabajo y de su organización que en cierta medida pueden llegar a afectar la salud de los colaboradores mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos que generalmente se denomina estrés. Esto se debe a que las condiciones del puesto y cargo de trabajo, como clima organizacional, funciones laborales, relaciones interpersonales, contenido de la tarea, pueden representar en cierta medida una carga laboral superior a la capacidad que tiene el trabajador a realizar, ocasionado una sobrecarga que se puede verse representada en estrés laboral y que con el transcurrir del tiempo puede llegar a afectar el bienestar tanto físico, emocional o mental del trabajador. Ante el panorama anterior, la presente investigación tuvo el objetivo de analizar los

factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en los docentes de una institución educativa pública de la ciudad de Palmira.

Pérez (2018) presentó la tesis Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente 2018 para optar el título de maestría en sociología de la salud. El objetivo de la investigación fue diagnosticar factores de Riesgo Psicosociales en profesores de una universidad pública en el Estado de México. El tipo de investigación es de tipo descriptivo, observacional y analítico, de corte transversal. En el diseño metodológico se presenta un estudio ex post facto, la prueba es no paramétrica, el análisis y proceso de datos se realizó con el estadístico SPSS Statistics 21. Respecto a las limitantes del estudio fue el tamaño de la muestra, ya que el total de la población fueron 23 profesores. Entre las principales conclusiones de la investigación Con lo que respecta a la investigación sobre factores de riesgo psicosocial en países Latinoamericanos aún es escasa, particularmente la elaboración de instrumentos de evaluación de los mismos (Juárez, 2015). Para poder reconocer los Factores de riesgo Psicosociales en el Trabajo (FRP-T) en las diferentes poblaciones de trabajadores es importante contar con instrumentos de evaluación objetivos que permitan su identificación y control por lo que una de las fortalezas del estudio fue contar con instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRP-T) para la cultura mexicana y de reciente creación como el Unda, (2016) ya que los instrumentos existentes están muy generalizados.

Pozo (2018) presentó la tesis titulada Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: en el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, para optar el grado de maestro en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Tuvo como objetivo elaborar un plan para mitigar los efectos de los riesgos psicosociales que inciden en la rotación del personal y que afectan su desempeño, el tipo de investigación es descriptiva, la muestra fue 26 colaboradores del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., el instrumento que se utilizó fue el cuestionario ISTAS 21 que evalúa riesgos psicosociales, que cuenta con 6 dimensiones las que son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y

estima. Entre sus principales conclusiones menciona que los resultados obtenidos de exigencias psicológicas indican que la población se encuentra en un intervalo desfavorable, dentro de este riesgo psicosocial se puede manifestar que abarca todo lo relacionado con el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), encontrándose en esta categoría el departamento de contabilidad y recursos humanos, de igual manera, por el trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) y el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos), encontrando que la población trabajadora con más exposición son los operarios del área técnica incluido los supervisores como el técnico industrial, por lo tanto, se encuentra afectado el logro de sus actividades y objetivos laborales, siendo la principal causa para la rotación del personal.

Rodríguez (2017) presento la tesis Factores psicosociales laborales que determinan el estrés en personal médico y de enfermería del hospital general fresnillo. Para optar el título de Maestro en ciencias de la salud con especialidad en salud pública de la Universidad Autónoma de Zacatecas “Francisco García Salinas”, México (2017). El objetivo de la investigación es Identificar los factores psicosociales laborales que determinan el estrés en personal médico y de enfermería del Hospital General Fresnillo. El tipo de investigación es Observacional, analítico y transversal, la muestra estratificada parte de un total de 122 profesionales de enfermería y medicina, encontrando la proporción por tipo de contratación bajo la siguiente fórmula. El instrumento es la Guía de identificación de Factores Psicosociales (IMSS, 1986) 64 de 52 ítems es uno de los instrumentos más utilizado para medir los factores psicosociales , consta de un cuestionario el cual se mide a través de una escala Likert, obteniendo como resultado tres niveles de identificación; Alto, Medio y Bajo el otro instrumento utilizado fue el Cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS),65 de 25 ítems .Entre las principales conclusiones por lo tanto la hipótesis establecida de la presente investigación respecto a los principales factores psicosociales que determinan el estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital General Fresnillo se aceptó de manera parcial y se valida al demostrar que hay relación entre la organización al afectar directamente con estrés. Se cumplieron los objetivos, tanto el general, como los específicos; Uno de

los objetivos específicos fue conocer los niveles de estrés laboral en los profesionales de la salud del Hospital General Fresnillo.

Calahorrano (2017) presentó la tesis titulada Incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el estrés laboral de los trabajadores de una empresa comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito. Para optar el título de Magister en la Maestría en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Tuvo como objetivo Determinar la incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito, aplicando la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. El alcance de la investigación realizada fue de tipo descriptivo – correlacional, orientado a determinar el grado de relación entre las dos variables de estudio: factores psicosociales intralaborales y estrés laboral. La muestra estuvo conformada por 42 colaboradores, el instrumento utilizado para la investigación fue pertenecientes a la Batería de evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales Internos del Ministerio de Protección Social de Colombia. Entre las principales conclusiones se obtuvo los resultados de la prueba chi cuadrado se acepta la hipótesis que confirma la incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el estrés de los trabajadores de la empresa comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito.

Ruilova (2017) presentó la tesis titulada Identificación y evolución del estrés y su relación con los factores psicosociales del personal que labora en el Contact Center de la empresa ETAPA EP en el año 2016. Para optar el título de Magister en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo de la Universidad de Uzuay – Ecuador. Tuvo como objetivo identificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales. El tipo de investigación es descriptiva de carácter exploratorio, la muestra estuvo conformada por 65 funcionarios, utilizando el cuestionario del estrés validado y diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el ministerio de la Protección Social (2010). Entre las principales conclusiones menciona que el 37.77% del personal representa un nivel de estrés muy elevado por lo que se requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Habiendo obtenido esos resultados a su vez recomiendan que el departamento

médico de la empresa elabore un protocolo para la determinación de su origen de las patologías derivadas del estrés.

Beleño y Ucroscampo (2014) presento la tesis Factores de Riesgos Psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014. Para optar el título de Maestra en Educación de la Universidad de la Costa de Barranquilla - 2014. El objetivo de la investigación fue caracterizar los factores de riesgos Psicosociales Laborales y niveles de estrés en el personal administrativo de la Universidad de la Costa, CUC, durante el año 2014. El tipo de investigación es una investigación descriptiva y transversal de corte cuantitativa, la población estuvo conformada por el personal Administrativo de la Universidad de la Costa CUC, actualmente es de 383 empleados activos y La muestra estuvo constituida por 227 sujetos. Se recurrió al uso de distintas técnicas de datos, se utilizó la Batería de Instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial diseñada y validada por el Ministerio de la Protección Social a través la Pontificia Universidad Javeriana. Entre las principales conclusiones en esta investigación es que el personal administrativo que laboran en la Institución se encuentra expuesto a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y niveles de estrés, por lo cual las acciones ejecutadas a nivel Organizacional deben estar dirigidas tanto a la promoción-y prevención, como a la intervención de estos factores.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Triana (2021) presento la tesis titulada Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en personal de Gineco-obstetricia del Hospital de Quevedo en tiempos COVID-19, 2020. Para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad de la Universidad Cesar Vallejo de Piura - Perú. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de Gineco-Obstetricia del Hospital de Quevedo en tiempos COVID19, 2020. El tipo de investigación no experimental con el enfoque

cuantitativo, y tipo transversal, la muestra estuvo conformada por 51 personas, se recurrió al uso del instrumento de Cuestionario ISTAS de Moncada, Llorens, Kristensen, Vega, Entre las principales conclusiones se determinó relación estadísticamente significativa sobre los factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en el personal de GinecoObstetricia del Hospital de Quevedo en tiempos COVID-19,2020.

Peña (2021) presento la tesis Factores psicosociales asociados al estrés laboral en profesionales de la salud en un Hospital de Piura en tiempos COVID-19, 2021. Para optar el título de Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo de Piura – Perú. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre los factores psicosociales asociados al estrés laboral en profesionales de la salud en un Hospital de Piura en tiempos COVID-19, 2021. El tipo de investigación es este estudio que se ha desarrollado en la perspectiva cuantitativa específica, no experimental, transversal y correlacional, la muestra estuvo conformada por los profesionales de Salud (enfermeras y médicos) del área COVID-19. Se recurrió al uso del instrumento para la primera variable se utilizará el cuestionario de ISTAS conocido como (Modelo CoPsoQ-istas 21) de Moncada y la segunda variable el cuestionario sobre estrés laboral (DER) de Siegrist. Entre las principales conclusiones se determinó la relación estadísticamente significativa de los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en profesionales de la salud en un Hospital de Piura en tiempos de COVID-19. ($r=0.643$; $p< 0.00$) otra conclusión fue determinar la ausencia de la relación significativa con la dimensión exigencias psicológicas y las dimensiones esfuerzo extrínseco, la recompensa profesional y el esfuerzo intrínseco ($p=0.00>0.01$).

Bendezú (2020) presento la tesis Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de los trabajadores del Área de Administración de la UGEL 06 – Ate, en el año 2020. Para optar el título de Maestra en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo de Lima – Perú. Tuvo como objetivo analizar e identificar que agentes psicosociales intervienen en el estrés laboral de los trabajadores de la UGEL 06 del área administrativa. El tipo de investigación es cualitativo de carácter correlacionar, se identificó 115 artículos científicos, de los cuales solo se consideró 21 que contenían las variables factores psicosociales y estrés laboral. De tal manera también se consideró 6 textos bibliográficos para consultas sobre el método y

diseño de investigación. Los resultados muestran que algunos factores psicosociales como: el entorno laboral, demanda laboral y satisfacción laboral son ejecutores del estrés laboral para los trabajadores en diversas profesiones. Los resultados permitieron identificar que la productividad del trabajador depende mucho de como este se sienta dentro de su entorno laboral ya que solo la presencia de uno de estos factores psicosociales de manera negativa dentro de la empresa no podrá conseguir un empleado productivo.

Alfaro (2020) presento la tesis Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19, 2020. Para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo de Lima – Perú. El propósito de la investigación es identificar en qué medida los factores psicosociales se asocian con el estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red de Ocobamba. El tipo de investigación es cuantitativo, de diseño no experimental, estudio de corte fue transversal de carácter correlacional, la muestra estuvo conformada por personal que labora en la micro red de Ocobamba de ambos sexos, que están conformados con 83 personas contratados por modalidad CAS, nombrados, plazo fijo. Entre las principales conclusiones se obtuvo con una probabilidad de error del 0,0% Existe asociación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID -19.

Graneros (2018) presentó la tesis titulada Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017. Para optar el título de Magister en Comportamiento Organizacional con Mención en Gestión de Recursos Humanos. Tuvo como objetivos Determinar la relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.El tipo de investigación es diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptiva correlacional, La recolección de los datos se realizó de forma Censal, dado que participan todos los colaboradores de la sede central de la organización, por lo tanto no hubo muestra, ni estrategia de muestreo, para determinar la población elegible (Arias J., Villasís M.A., Miranda M.G., 2016),el instrumento utilizado para la investigación fue Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y Cuestionario de Estrés Laboral. Entre las principales conclusiones se obtuvo que, en lo referente al objetivo

general de la investigación, se concluyó que existe relación moderada, entre los constructos de Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería.

Perez (2018) presento la tesis titulada Evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017. Presentada para optar el grado académico de Maestro en Educación con mención en Investigación y Docencia Universitaria. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, el tipo de investigación es teórico o básico, el diseño del estudio fue un diseño correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 49 docentes de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto y específicamente docentes de la Facultad de ingeniería y arquitectura, la cual cuenta con tres escuelas: Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental, Ingeniería de Sistemas y Arquitectura. Los instrumentos a utilizados fueron el cuestionario SUSESO- ISTAS 21, versión breve, el cual está diseñado para ser utilizado en empresas o grupos de trabajo que sean de 25 o menos trabajadores, el instrumento cuenta con 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada subdimensión que se agrupan en cinco dimensiones mayores. El otro instrumento es el cuestionario de estrés laboral que cuenta con 12 preguntas que aborda la incidencia de ciertos problemas a nivel fisiológico y frecuencia de ocurrencia de estos. Entre sus principales conclusiones menciona que el riesgo psicosocial y el estrés laboral es positiva, directa y altamente significativa ($r = 0.653$, $p < 0.05$), lo que significa que, si el riesgo psicosocial se incrementará, el estrés laboral también aumentará, sin embargo, puede pasar lo contrario y disminuir en ambos.

Portilla (2017) presento la tesis titulada Factores psicosociales en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima ,2017. Para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud en la Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de la investigación fue Determinar la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2017. La metodología que se utilizó fue cuantitativa –hipotético deductivo, la muestra fue conforma por 13

personas. Dicha investigación tubo como conclusión que existe influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2017; con un nivel de significancia de 0.05 y coeficiente de Nagalkerke de 42.2% lo cual implica que la variabilidad del estrés laboral depende de los factores psicosociales. Asimismo, se observó que las enfermeras tienen un nivel moderado en los factores psicosociales y un nivel medio en el estrés laboral.

2.1.3. Revista Científicas

Moyano, Noroña, & Vega (2022) presentaron un artículo titulado Influencia de factores psicosociales en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano, Tuvo como objetivo analizar la influencia de factores psicosociales de riesgo en el clima y estrés laboral de los trabajadores de un hospital básico en la ciudad de Ambato, en Ecuador. El tipo de investigación fue estudio no experimental, transversal y prospectivo. A cincuenta trabajadores se le aplicaron tres encuestas: CoPsoq-istas21 (versión 2), cuestionario de clima laboral FOCUS-93 y el cuestionario para la evaluación del estrés (versión 3) de la Pontificia Universidad Javeriana. Se utilizaron la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 0,05, para descartar la hipótesis nula, y la regresión lineal curvilínea para determinar la influencia de los factores en las dos variables dependientes. Su principal conclusión fue que los factores de riesgo psicosociales influyeron en la percepción negativa del clima laboral y en el incremento de la sintomatología del estrés.

Irina & Deiry, 2022) en la revista Libre Empresa presento, un artículo científico con el título de Factores psicosociales y afrontamiento del estrés laboral en docentes universitarios: Una revisión sistemática. Tuvo como objetivo A través del presente estudio se pretendió analizar el impacto y las consecuencias de los factores psicosociales para el afrontamiento del estrés laboral en docentes universitarios. El Método de investigación se valió del uso del método PRISMA, cumplimentando los pasos de calidad para la revisión sistemática. Se decidió utilizar 19 ítems de un total de 27, propuestos por esta metodología. Los ítems que fueron dejados de lado, fueron excluidos dado que remiten a trabajos de corte meta analítico, y no concuerdan con los objetivos de esta investigación. Se realizó una revisión sistemática de los factores psicosociales y afrontamiento del estrés laboral en

docentes universitarios y se procedió a una búsqueda exhaustiva de la literatura publicada específicamente sobre esta temática. Una de las conclusiones a las que se llegó fue que según lo relevado en los artículos seleccionados distintos autores afirman que existen ciertos factores psicosociales que pueden causar riesgos para los educadores, dado que, abordan en su trabajo diferentes ejes de problemas desde distintas dimensiones y que requieren de programas de prevención que promuevan la salud y el bienestar (Castillo Gallego, et al., 2019).

Toia (2019) en la revista *Scientiarvm*, presento un artículo científico titulado Factores Psicosociales y Estrés laboral en trabajadores de las unidades de cuidados intensivos neonatales de dos hospitales de Arequipa, Perú. Teniendo como objetivo determinar los Factores Psicosociales relacionados al Estrés Laboral en los trabajadores de salud de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de ESSALUD Centro Asistencial Hospital Nivel IV Carlos Alberto Segúin Escobedo y del Hospital III Regional Honorio Delgado Espinoza. El método científico que se utilizo fue el estudio transversal prospectivo, con encuestas a 50 trabajadores de unidades de cuidados intensivos neonatales. Se aplicó los cuestionarios ISTAS21 para la evaluación de los factores psicosociales y el JSS para la evaluación del estrés laboral. Además, se consideraron características sociodemográficas. El análisis estadístico fue realizado con el programa SPSS ver. 22.0, los datos son presentados como frecuencias absolutas y porcentuales. Como resultado principal se obtuvo que, respecto a los factores psicosociales, el 50% tuvieron exigencias psicológicas medias, 38(76%) altos niveles de trabajo activo y posibilidades de desarrollo. 76% tuvieron un nivel de satisfacción medio en torno a las compensaciones, y 6 (12%), altos niveles de doble presencia en ambientes laborales. En torno al estrés, 31 (62%) tuvieron intensa presión de trabajo, y 30 (60%), factores laborales estresantes.

Martínez (2020) en la Revista de Comunicación y Salud, presento un artículo titulado Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación, teniendo como objetivo ante esta situación es crítico diseñar planes de salud con programas preventivos que promuevan el bienestar de los trabajadores, para ello es necesario estudiar los distintos factores del estrés psicológico y social. La metodología que se utilizo fue descriptico documental de revisión bibliográfica de las herramientas utilizadas para la

evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo entre los años 2009-2020 en distintos buscadores y bases de datos como Google scholar, fuentes bibliográficas UCM, WOS, Science Direct, SciELO, Dialnet, DOAJ, JOEM y páginas oficiales del Ministerios de Trabajo, INSHT, OMS, OIT y EUOSHA. Como conclusión principal llegaron mencionaron que aunque el estrés laboral está reconocido a nivel mundial como una enfermedad derivada del trabajo donde intervienen determinados riesgos psicosociales (OIT, 2019; OMS, 1948; Siegrist, 1996; Karasek, 1979), y con serias consecuencias económicas, organizacionales y de salud para el mercado laboral (TGSS, 2020; Cigna, 2019; OMS, 2020) existe todavía mucho trabajo en la concientizar de su importancia tanto de empleados como empleadores (EU-OSHA, 2019). Por un lado, estas problemáticas se hacen más difíciles de gestionar por la preferencia de no hablar de ello en público y por propio desconocimiento, por otro lado, aquellas empresas que implantan alguna medida no lo hacen en busca de una mejora de salud sino por obligaciones legales o evitar sanciones. Esto muestra la necesidad de diseñar más campañas informativas de salud y prevención en los lugares de trabajo y de estrategias que faciliten la comunicación dentro de la organización.

Alvites (2019) en la revista Propósito y Representaciones, presentó un artículo de investigación titulado Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. La población estuvo compuesta por 329 docentes de educación básica y educación superior de Latinoamérica, (Argentina, Bolivia, Perú, Colombia, Uruguay, Venezuela, Panamá y México), de Norteamérica (Estados Unidos) y Europa (España). Al ser un estudio exploratorio la muestra fue de tipo no probabilística, intencional, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) la selección de los sujetos no depende de la probabilidad, sino a los propósitos del investigador. El Instrumento que se utilizó para la recolección de los datos de la variable estrés docente se utilizó la Escala de Estrés Docente ED-6, elaborada por Gutiérrez, Morán, Sanz e Inmaculada (Orozco, 2018), la cual fue aplicada en población peruana por Parihuaman-Aniceto, (2017), el cual constaba de 55 ítems, pero para este estudio se adaptó debido a que la muestra incluía tres tipos de contextos diferentes. El tipo, diseño y enfoque del estudio es descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los estudios descriptivos miden conceptos y definen variables, al describir contextos o fenómenos, en la que se

busca especificar características y perfiles de los participantes, en este caso el estrés docente y los factores psicosociales. El diseño de estudio es no experimental, transversal y correlacional. Como conclusión se llegó que existe la relación entre el estrés docente y los factores psicosociales en general, en el que se contrasta una fuerte correlación positiva significativa entre el estrés y las condiciones del lugar de trabajo ($p=0.000$), carga de trabajo ($p=0.003$), contenido y características de la tarea ($p=0.000$), papel de académico y desarrollo de la carrera ($p=0.001$), interacción social y aspectos organizacionales ($p=0.001$).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Factores psicosociales

En el ámbito laboral, los factores psicosociales han sido un tema de interés preocupación a lo largo de los años, tal y como se puso de manifiesto en el informe de la Asamblea Mundial de la Salud (OMS, 1975) y han ido cobrando importancia debido a la estrecha interacción que existe entre el trabajo, la persona y sus consecuencias para la salud. (Moreno & Báez, 2010)

A nivel nacional tenemos la definición que nos brinda la Resolución Ministerial 375-2008-TR define los Factores de Riesgo Psicosocial (los denomina “Factores de Riesgo Biopsicosociales”) como “(...) aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.”

El Ministerio de Salud de Chile (2013) cito a Cox, Griffiths, & Rial-González (2000) alegan que los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. El estudio de estos factores, especialmente en su afectación negativa hacia los individuos, ha estado ligado al concepto de “estrés”. La evidencia científica sugiere que experiencias continuas de estrés en el trabajo proveen de una importante conexión entre la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales y la aparición de enfermedades.

Los factores psicosociales hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador(a) y sus condiciones de trabajo. (Villarroel, 2013, p. 4)

Los factores psicosociales generalmente se consideran factores organizacionales que pueden tener consecuencias positivas y negativas. Si estos factores son positivos, se asocia a condiciones organizacionales apropiadas que promuevan el desarrollo de habilidades laborales, personales y laborales, un alto nivel de satisfacción laboral, la productividad empresarial y el estado de empleados motivados que ganan más experiencia. y autoridad profesional. Como resultado, los empleadores reconocen los beneficios de una cultura empresarial exitosa, liderazgo y ambiente de trabajo que promuevan la salud, el desarrollo personal, el bienestar personal y organizacional.

Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosociales.

2.2.1.1. Definición de factores de riesgos psicosociales.

Mansilla (2010) define a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo, y, sobre todo, de su organización que tiene la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Kristensen, Moncada, & Llorens (2000) nos mencionan que la relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos conocidos popularmente como «estrés» e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social. (p.13)

Kristensen, Moncada, & Llorens (2000) definen que los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del

efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse). (p.13)

Marín Daza y Pérez Bilbao en 1997 defiende los factores de riesgo psicosociales como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen la capacidad para afectar tanto al bienestar a la salud física, psíquica o social del trabajador como al desarrollo del trabajo. Hurtado (2017)

Mansilla (2010) cita al comité mixto OIT-OMS (1984), donde nos menciona una definición de factores de riesgos psicosocial.

Son las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo. (p. 9)

Moreno y Báez cita a la Organización Mundial de la Salud (1986) que propone un concepto de factores de riesgos psicosociales.

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. (p. 6)

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de ansiedad, en este momento pasan a ser factores psicosociales de riesgos.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo suelen ser persistentes o de larga duración periódica y son muchos, variados y complejos, y consisten no solo en diversas variables del entorno laboral, sino que también interfieren en variables individuales del trabajador, como la actitud, la motivación, la percepción, la experiencia, educación, competencia y recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación de vida del empleado pueden afectar la percepción de la realidad y la reacción a diversas situaciones de trabajo. Por lo tanto, ante un problema laboral, no todos los colaboradores lo experimentan de la misma manera,

pues las características de cada empleado determinan el alcance y la naturaleza de su respuesta, así como las consecuencias.

Los factores de riesgos son muchos y su clasificación es compleja de estructurar, y por lo tanto de evaluar, por lo que se ha considerado tomar la definición del instrumento a usarse. En la que mencionan que tanto los factores intralaborales como extra laborales son uno solo y deben de evaluarse pues son un solo concepto el de factores de riesgo psicosocial.

2.2.1.2. Características de los factores psicosociales de riesgo.

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

A. Se extienden en el espacio y el tiempo.

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima social no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresa o de la organización. (CEM, 2013, p. 15)

B. Dificultad de objetivación.

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión la comunicación, no tienen unidades propias de medida. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. (CEM, 2013, p. 15)

C. Afectan a los otros riesgos.

El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. El aumento de los factores psicosociales de riesgos supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, de higiene y ergonomía influencia en los factores psicosociales. (CEM, 2013, p. 15)

D. Escasa cobertura legal.

La legislación se ha trabajado de modo general relacionado con la prohibición de que pueda dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la Inspección del Estado. (CEM, 2013, p. 15)

E. Están moderados por otros factores.

Los factores psicosociales de riesgos afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, los factores psicosociales están medidos por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Depende de los variables personales de cada individuo. (CEM, 2013, p. 15)

F. Dificultad de intervención.

La intervención técnica en los factores psicosociales no resulta clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. (CEM, 2013, p. 18)

G. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones de organizacionales del trabajador, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. La violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal a la dignidad del trabajador de su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores. (CEM, 2013, p. 18)

H. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente modulares. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del

propio riesgo. (CEM, 2013, p. 18)

I. Afectan a la salud mental de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales afectan de forma importante global a la estabilidad y equilibrio mental de la persona. La ansiedad, la depresión están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales sugeridos por la OIT (Organización Internacional de Trabajo) como enfermedad profesional. (CEM, 2013, p. 18)

2.2.1.3. Dimensiones de factores psicosociales

Los factores psicosocial se constituyen en tales, cuando son disfuncionales, debido a las exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, aunados a la percepción, a las expectativas, cultura, actitudes necesidades del trabajador provocando los riesgos psicosociales con consecuencias negativas no solo para la salud del trabajador, sino también en el aspecto organizacional con el incremento del absentismo laboral, insatisfacción, desmotivación, baja productividad y propensión a los accidentes, así como costes económicos para las empresas. Permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

A) Condiciones intralaborales

a) Demandas del trabajo

Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. (Ministerio de Protección Social, 2010)

b) Control sobre el trabajo

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. (Ministerio de Protección Social, 2010)

c) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. (Ministerio de Protección Social, 2010)

d) Recompensa

Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo (Ministerio de Protección Social, 2010)

Tabla 1

Factores intralaborales de evaluación

Factores de evaluación	Concepto
<i>Demandas del trabajo</i>	Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
<i>Control sobre el trabajo</i>	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.
<i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	Alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.
<i>Recompensa</i>	Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo

Fuente: Ministerio de Protección Social de Colombia

B) Condiciones extralaborales

El Ministerio de Protección Social (2010) considera los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador dentro de las condiciones extralaborales. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Si bien es cierto estas condiciones de no influyen de forma directa, pero se toman en consideración Las dimensiones extralaborales son:

- a) Tiempo fuera del trabajo.
- b) Relaciones familiares.
- c) Comunicación y relaciones interpersonales.
- d) Situación económica del grupo familiar.
- e) Características de la vivienda y de su entorno.
- f) Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.
- g) Desplazamiento vivienda trabajo vivienda.

C) Condiciones individuales:

Refieren a características propias del empleado o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes (Ministerio de Protección Social 2010).

Estas características socio-demográficas pueden modificar la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modificar los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras (Ministerio de Protección Social 2010).

Tabla 2

Condiciones individuales

INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	INFORMACIÓN OCUPACIONAL
Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador)	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Fuente: Ministerio de Protección Social de Colombia

2.2.1.4. Taxonomía de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo

A. Factores relacionados con el entorno del trabajo

a) Condiciones ambientales:

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico – nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias, ambiente termo higrométrico – temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, discomfort y afectar a la salud del trabajador. (Mansilla, 2010, p. 11)

La iluminación del lugar de trabajo de adecuarse a la tarea que se realiza el trabajador. La iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor,

un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y bienestar psicológico. (Mansilla, 2010, p. 11)

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, en el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar las comunicaciones, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además, interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja de la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias, aunque sea excesivo, que aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio (Mansilla, 2010, p. 12)

La temperatura en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador. El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad de trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes. (Mansilla, 2010, p. 12)

b) Diseño de puesto del trabajo

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las útiles de trabajo evita no solo trastornos Musculoesqueleticos, sino también estrés y fatiga. (Mansilla, 2010, p. 12)

Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo , tanto las características físicas del trabajador como la posición

durante el trabajo (de pie, agachado ,sentado, con los brazos en alto, etc.), el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.),el equipo de trabajo (maquinaria pantalla de visualización, vehículo, etc.) mobiliario (silla, mesa), la presentación de la información (complejidad del sistema informática ,documentos ,definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies , puedan ser cortos, largos, etc.)y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa ,anchura para realizar movimientos ,densidad de ocupación ,distancia entre los trabajadores – proxemia, etc.). (Mansilla, 2010, p. 12)

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración especial de los lugares de trabajo , que en los últimos años ha ido cambiado desde una configuración cerrada ,con puestos de trabaja individuales ,hacia una configuración abierta en la que los trabadores no están completamente aislados unos de otras, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos .La frecuencia transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abiertas favorecen la comunicación , la productividad y la satisfacción y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario , al ambiente lumínico y al ambiente térmico , en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio al ruido en el trabajo. (Mansilla, 2010, p. 13)

Además, la falta de intimidad e independencia en la

configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número de conflictos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales con menor cuando la densidad es percibida con excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados. (Mansilla, 2010, p. 13)

B. Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo

a) Pausas y descansos

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en el trabajador, en la institución y en su entorno. (Mansilla, 2010, p. 13)

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que esta dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.) o de la carga mental generada por los

requerimientos mentales, cognitivos e intelectuales. Mansilla (Mansilla, 2010, p. 13)

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado en el declive en el rendimiento y la fatiga. Mansilla (Mansilla, 2010, p. 13). Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuando hay que descansar, número y duración de pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay que valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, el aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológicos. (Mansilla, 2010, p. 14)

b) Horario de trabajo

En muchas empresas se ha ido fijando un periodo laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa. El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral. (Mansilla, 2010, p. 14)

c) Trabajo a turnos y nocturno

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en

momentos en que necesita descanso, y la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social. (Mansilla, 2010, p. 14)

También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno. (Mansilla, 2010, p. 14)

d) *Funciones y tareas*

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo. Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello. (Mansilla, 2010, p. 16)

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al

bienestar psicológico y supone un elemento motivador mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga. (Mansilla, 2010, p. 16)

El trabajador tiene derecho y necesita conocer y disponer por escrito de las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las funciones y tareas tengan un orden creciente de dificultad y que estén adaptadas a la capacidad de trabajador. (Mansilla, 2010, p. 16)

- **Ritmo de trabajo**

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares. Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado. Pero, además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc. El trabajador debe realizar sus tareas a un

ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante. (Mansilla, 2010, p. 16)

- **Monotonía**

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido. En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además, el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo. El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo. (Mansilla, 2010, p. 17)

- **Autonomía**

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo,

determinando el orden y la forma de realizar las tareas. Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Existe una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas. El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo. (Mansilla, 2010, p. 17)

- **Carga mental**

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales. La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física. Aunque no existe una definición unánimemente aceptada de carga mental, sí se podría decir que es el

resultado concreto de la interacción entre un trabajador específico y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que para otros. La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo. Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental. La carga mental de trabajo designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea y, por tanto, es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización. Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que viene determinada por la cantidad de información que debe manejarse en un puesto de trabajo y por las características del trabajador (edad, formación, experiencia, etc.) La ejecución de la tarea implica un procesamiento mental de la información que pone en juego procesos cognitivos como la toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información (razonamientos en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas (memorización) y el aprendizaje de sus procesos y variaciones. Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa. (Mansilla, 2010, p. 18)

Los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infracarga o subcarga). (Mansilla, 2010, p. 18)

- **La sobrecarga cuantitativa**

Se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado. (Mansilla, 2010, p. 18)

- **La sobrecarga cualitativa**

Hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea. (Mansilla, 2010, p. 18)

- **La infracarga o subcarga cuantitativa**

Se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador. (Mansilla, 2010, p. 19)

- **La infracarga o subcarga cualitativa**

Se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador

insuficiente produciéndole rechazo y desmotivación. (Mansilla, 2010, p. 19)

La infra carga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa. (Mansilla, 2010, p. 19)

- **Formación**

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor. Tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral. (Mansilla, 2010, p. 20)

- **Responsabilidad**

La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles. Además, si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por

debajo de su cualificación y de su capacidad conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés. (Mansilla, 2010, p. 20)

- **Desempeño de rol**

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal). Esas expectativas y demandas son emitidas por las personas o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo para ello expectativas y demandas. Es decir, un rol es un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto ocupado. Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la persona focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol. De modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. (Mansilla, 2010, p. 20)

- **Sobrecarga de rol**

En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad (directivos, etc.); además en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa. Esta acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o

varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa, de denomina sobrecarga de rol. Todos estos trabajadores tienen dificultad para conciliar la vida laboral y familiar. (Mansilla, 2010, p. 21)

- **Ambigüedad del rol**

El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. Se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos. Aunque es frecuente experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio puntual en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador. (Mansilla, 2010, p. 21)

- **Conflicto de rol**

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales. El conflicto de rol, sobre todo con respecto a los objetivos, es una disfunción organizativa, que tiene

como efecto inmediato un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador. El conflicto y la ambigüedad de rol tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para empresa como la reducción del rendimiento, el absentismo laboral y la excesiva rotación de puestos. Tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol en el trabajo pueden generar estrés de rol y repercutir negativamente en el bienestar psicológico. El estrés de rol se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa. (Mansilla, 2010, p. 21)

- **Comunicación en el trabajo**

La organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros. (Mansilla, 2010, p. 22)

- **Comunicación formal**

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores), vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización) y horizontal (facilita el apoyo emocional

entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos). (Mansilla, 2010, p. 22)

De manera que en la organización se debe propiciar la comunicación formal en tres canales diferentes:

- El canal vertical ascendente se utiliza para realizar sugerencias o reclamaciones. Es el mensaje abierto de los trabajadores hacia sus jefes. Algunos consideran que este canal es el que menos funciona en las empresas. La eficacia de este canal suele conseguirse a través de los buzones de sugerencias y quejas, reuniones de grupo, etc. El déficit de posibilidades de este tipo de comunicación genera en el trabajador insatisfacción por no ser escuchado ni atendido en sus necesidades laborales. (Mansilla, 2010, p. 22)
- El canal vertical descendente se utiliza para las políticas e instrucciones que dan los directivos. El mensaje fluye desde los niveles altos de la jerarquía laboral hasta los niveles inferiores. Las formas más comunes son las instrucciones de trabajo, las publicaciones de la empresa, etc. La ausencia de esta información puede crear desorientación y descoordinación situaciones insatisfactorias. (Mansilla, 2010, p. 22)
- El canal horizontal se utiliza para la comunicación entre iguales, suele ser necesaria para la coordinación y el apoyo técnico e instrumental entre compañeros. (Mansilla, 2010, p. 23)

e) La comunicación en el lugar de trabajo. - Debe ser activa y transparente, y los mensajes que se transmitan tienen que ser claros, comprensibles y accesibles a los

diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos. (Mansilla, 2010, p. 23)

- **Comunicación informal**

La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo. Los problemas que surgen en este tipo de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación. (Mansilla, 2010, p. 23)

f) Estilo de mando

El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral. Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o “laissez faire” y el democrático o participativo. (Mansilla, 2010, p. 23)

- **Estilo autoritario o autocrático**

Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas. El directivo tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus subordinados. El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los

problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocrítica y no desarrolla la creatividad. (Mansilla, 2010, p. 23)

- **Estilo paternalista**

El que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir a jefe para solucionar sus problemas. El estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación. (Mansilla, 2010, p. 24)

- **Estilo pasivo o laissez faire** (dejar hacer)

Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen. (Mansilla, 2010, p. 24)

- **Estilo democrático o participativo**

El que ejerce con este estilo, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto

sentido de la crítica y la autocrítica. El jefe se centra en la función de coordinar el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. El control no se centra en las cuestiones formales, sino en detectar los aspectos relacionados con los resultados del trabajo. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general. El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo. Pero, hay que tener presente que también el estilo de dirección o mando idóneo puede depender de la fase de crecimiento de la organización, de los objetivos propuestos en las tareas, de la complejidad de las mismas, de las funciones asignadas, de la personalidad de los subordinados, del momento que acontece, de la experiencia acumulada por el jefe, y del grado de conocimiento que tenga el subordinado de la tarea. (Mansilla, 2010, p. 20)

g) Participación en la toma de decisiones

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral. Por tanto, es conveniente contemplar tanto si los medios de participación (buzones, reuniones, delegados, etc.), como la participación en la política de incentivos/motivación (prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios, etc.) en la política de

personal, en las negociaciones colectivas (despidos, contrataciones, rotación de plantilla, etc.), en la planificación, organización y gestión del trabajo y en los procedimientos y métodos de trabajo. Así como es necesaria también la participación de los trabajadores en las acciones relativas al ejercicio de sus derechos de información y formación en materia de prevención de riesgos laborales. (Mansilla, 2010, p. 25)

h) Relaciones interpersonales en el trabajo

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial. (Mansilla, 2010, p. 25)

Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo. (Mansilla, 2010, p. 25)

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los

subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc. (Mansilla, 2010, p. 25)

Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral. (Mansilla, 2010, p. 25)

También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales. (Mansilla, 2010, p. 25)

i) Condiciones de empleo

La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...), la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral. Mansilla (2010) Pág. 26.

j) Desarrollo de la carrera profesional

El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos. El contrato de trabajo lleva implícito un contrato psicológico que ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas implícitamente hechas por la organización y sus obligaciones para con la organización. (Mansilla, 2010, p. 26)

El contrato psicológico es un conjunto de expectativas y percepciones individuales que el trabajador tiene acerca de los términos de intercambio recíproco en el marco de una relación con un socio o empleador. Estas expectativas y percepciones se fundamentan en un conjunto de promesas implícitas o explícitas, y de informaciones que ambas partes intercambiaron en las primeras etapas de la relación. Así, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando y ajustando progresivamente y que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio de sus atribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se han comprometido. Porque el intercambio mutuo de promesas es un elemento central del contrato psicológico, resulta entonces la ruptura es clave para el bienestar del trabajador. Se entiende por ruptura del contrato psicológico la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas y obligaciones para con ella. Esto suele conllevar insatisfacción y deterioro de las relaciones y del clima laboral, porque si la empresa cumple solamente el contrato formal, pero no el psicológico, los trabajadores tienden a

tener bajo rendimiento y menor satisfacción, ya que no logran sus expectativas implícitas. (Mansilla, 2010, p. 26)

La promoción y el desarrollo de la carrera profesional se refiere a todas las actividades que pueden realizarse a lo largo del tiempo y que pueden incluir distintos puestos o distintos trabajos, y a las posibilidades que se le ofrecen al trabajador para ascender en su medio laboral. (Mansilla, 2010, p. 26)

El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de interés). También los trabajadores que teniendo méritos y capacidad no son promocionados en su carrera profesional pueden sufrir desmotivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso y desánimo). Por eso, es conveniente establecer en la empresa un plan de promoción y medidas de recompensa (sistemas de remuneración, acceso a formación, bonus...), basados en la equidad: méritos y capacidad de los trabajadores. (Mansilla, 2010, p. 26)

2.2.1.5. Consecuencias de los riesgos psicológicos

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios. (Mansilla, 2010, p. 27)

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol. (Mansilla, 2010, p. 27)

Por otro lado, después de las vacaciones y con la reincorporación al trabajo, aparece la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y el afrontar la realidad del trabajo diario, es cuando puede surgir diversa sintomatología. Tras el regreso al trabajo, después de un periodo de vacaciones, se produce la readaptación al trabajo y con ello a menudo aparece el llamado síndrome postvacacional, que se puede valorar como un estado emocional negativo, con sintomatología depresiva y ansiosa, que suele durar entre dos días y dos semanas. (Mansilla, 2010, p. 28)

El síndrome postvacacional es, para unos, un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; pero para otros, se trata de una enfermedad. Lo más razonable es pensar que el síndrome postvacacional no es una enfermedad, sino un estado de ánimo temporal tras un cambio del ocio a la rutina laboral, y, por tanto, no se trata de una sintomatología psicopatológica, sino más bien un cambio dentro de los ciclos de ánimo normales a lo largo de la vida. (Mansilla, 2010, p. 28)

En cualquier caso, para una mejor readaptación al trabajo después de vacaciones es conveniente afrontar el trabajo con ilusión, mantener una actitud positiva hacia el trabajo, fomentar la comunicación con los compañeros, continuar dedicando algún tiempo al ocio y procurar que la vuelta al trabajo sea un día anterior a un fin de semana o festivo. Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento. (Mansilla, 2010, p. 28)

2.2.1.6. Modelos Teóricos

A. El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas psicológicas del trabajo y (2) el control que se tiene del mismo. La dimensión Demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.). En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de Control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades. (Mansilla, 2010, p. 42)

El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones. (Mansilla, 2010, p. 42)

La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas (hipótesis del aprendizaje activo) (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). Así el modelo indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para la organización. (Mansilla, 2010, p. 42)

En las últimas formulaciones del modelo, a las dimensiones Demandas y Control, se le ha añadido la dimensión Apoyo social, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson y

Hall, 1994). La dimensión de “Apoyo social” hace referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. (Mansilla, 2010, p. 42)

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998), “centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación”. (Mansilla, 2010, p. 45)

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) monetaria, salario adecuado; (2) Apoyo social, respeto y apoyo; y (3) Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo. (Mansilla, 2010, p. 45)

Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” (overcommitment) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo. (Mansilla, 2010, p. 45)

2.2.2. Estrés laboral

2.2.2.1. Definición

El estrés se da en la interacción del individuo con su ambiente laboral, cuando las exigencias o demandas de este desbordan o condicionan las capacidades de control del trabajador.

La OIT (2018, p. 1) define el estrés laboral como:

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias.

Por lo tanto, se puede decir que el estrés laboral es el estado psíquico y físico producido por la falta de condiciones para que el trabajador pueda responder a las exigencias propias de su trabajo; situación que afecta su salud física y psicológica, y, por ende, afecta también la productividad y eficiencia de la organización. Cuando el trabajador es expuesto a exigencias no relacionadas con su preparación, se ve obligado a poner a prueba su capacidad para enfrentar la situación; lo que puede llevarlo a desarrollar estrés. Dadas las exigencias laborales en la actualidad, resulta prácticamente imposible que un empleado no sienta amenazas en su entorno de trabajo, además del apremio por el cumplimiento de sus funciones. Al ser excesivas la presión y las amenazas, es que aparece el estrés. (Leka et ál., pp. 3-4).

Algunos factores que podrían causar estrés, de acuerdo a Ruiz y Vega (2016, pp. 13-15), son:

A) Las funciones propias del puesto del trabajo

Se refiere a las características del puesto, así como al grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones sobre el desarrollo de sus funciones. La sobrecarga laboral es un estresor significativo, especialmente cuando el trabajador no dispone de los recursos necesarios ni del tiempo suficiente para realizar su trabajo. En ocasiones, también la falta de labores, o sea la inactividad, puede generar estrés.

B. La seguridad en el trabajo

Para un trabajador es importante tener la certeza de que conservará su puesto de trabajo en un futuro próximo. Igual de importantes son las oportunidades de crecimiento profesional y mejoras en su cargo (ascensos). Si el trabajador no percibe esa seguridad en su entorno laboral, puede desarrollar cuadros de estrés.

C. Las condiciones de trabajo

Las características del ambiente físico laboral, o sea del lugar donde se realiza el trabajo, puede producir estrés; por ejemplo, la escasa o excesiva luminosidad, las temperaturas extremas, un espacio reducido, la contaminación, el ruido, entre otros. De otro lado, las condiciones de trabajo, como es el caso de las horas extra no pactadas, el transporte diario, viajes constantes, etc., también constituyen potenciales estresores.

D. Las políticas y estructura de la organización

Las políticas de la empresa, así como los reglamentos de organización y otras normas internas son potenciales estresores si no han sido formulados de manera acertada. De igual manera, aspectos organizacionales como la centralización, el clima laboral desfavorable, la comunicación vertical, entre otros, pueden causar estrés en los trabajadores.

E. Las relaciones interpersonales

La buena relación entre todos los trabajadores, independientemente de su rango, es determinante para los objetivos personales y organizacionales. Las relaciones interpersonales pueden ser estresores o un apoyo social para los trabajadores que deben lidiar con situaciones estresantes. De ahí que las organizaciones deban propiciar espacios de interacción sana entre sus miembros.

F. Las conductas agresivas en el trabajo

Estas pueden manifestarse como actos de violencia (gritos, insultos) o de acoso sexual (conductas de connotación sexual). En ambos casos, la probabilidad de causar estrés en los trabajadores es alta.

2.2.2.2. Modelo teórico sobre el estrés laboral

La OIT, en su investigación sobre estrés en el trabajo, se basó en diversas investigaciones y teorías para elaborar un instrumento de medición y ampliar la bibliografía respecto a los factores de riesgo psicosocial. El Modelo de Estrés Orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson es su principal base teórica.

El modelo de Ivancevich y Matteson (1987) considera seis componentes: los estresores, que comprenden factores internos de la organización (factores propios del puesto, método de retribución, estructura y control de la organización, sistema de recursos humanos y liderazgo), y los factores externos a la organización (conflictos económicos, familiares, legales, etc.). Estos estresores influyen en la percepción cognitiva del empleado sobre la situación; esta repercute en los efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales de esa apreciación cognitiva, y, al mismo tiempo, estos en las consecuencias sobre la salud del individuo y su rendimiento en el trabajo. Las diferencias individuales son las variables que modulan la relación

entre los estresores y la percepción cognitiva; entre la percepción cognitiva y los efectos; y entre los efectos y las consecuencias (Montalvo, 2014, p. 11).

John M. Ivancevich y Michel T. Matteson, en su obra *Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial*, ofrecen definiciones del estrés en función de i) los estímulos, ii) la respuesta y iii) la relación estímulo-respuesta. Así, i) el estrés es un estímulo que actúa sobre la persona, generando una respuesta de tensión, o de deformación hablando en sentido físico; asimismo, ii) el estrés es la respuesta psicológica o fisiológica que exterioriza la persona ante un estresor, que puede ser un evento exterior o una situación, ambos perjudiciales, y finalmente, iii) el estrés es una respuesta adaptativa individual, consecuencia de un hecho o situación ambiental que representan exigencias físicas o psicológicas para las personas. (Cruz y Vargas, 2006, p. 19).

2.2.2.3. Tipos de estrés laboral

Iniesta (2016) propone que el estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme. Y nos brinda los tipos de estrés y sus características, como también las fases del estrés.

A. Eutrés

- El organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona.
- Función principal: proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas las capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea.
- El organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello.
- En el contexto laboral, sería la situación ideal de equilibrio.
- Estrés positivo, el que se presenta cuando se reacciona de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, el que permite resolver de forma

objetiva las dificultades que se presentan en la vida y, de esta forma, desarrollar capacidades y destrezas.

a. Características según sus efectos:

- Activación adaptativa que conduce a las metas.
- Percepción de reto.
- Tensión necesaria.
- Estimula actividad.
- Mejora capacidades y habilidades.
- Vida atractiva.
- Percepción placentera.
- Produce equilibrio, bienestar y progreso.

B. *Distrés*

- Cuando el organismo no responde de forma suficiente a los estresores o responde de forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico
- Las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas y superan la capacidad de resistencia y de adaptación de la persona.
- Estrés perjudicial. Esta activación no es adaptativa, no conduce a las metas y, por tanto, es necesario neutralizarla a través de estrategias de autocontrol.
- Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo y puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales; la respuesta excesiva reduce la capacidad de atención, decisión y acción, y perjudica las relaciones con los demás, al modificar el estado de ánimo.

a. Características según sus efectos:

- Activación no adaptativa.
- Percepción de amenaza.
- Desequilibrio demanda-recursos.
- La respuesta es inadecuada.
- Impide resolver los conflictos.

- Produce patología
- Las consecuencias pueden ser graves
- No produce progreso

C. Fases del estrés

a. Fase de alarma

- Primera de las fases del estrés
- Reacción natural del organismo frente a un factor estresante. Éste se prepara para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo.
- Se libera adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad
- Es, generalmente, una fase de corta duración.

b. Fase de resistencia

- Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento.
- El cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen cuando la situación empieza a estar bajo control.
- La duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés de la persona, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales.
- Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, se pasa a la siguiente fase.

c. Fase de agotamiento

- Última fase del estrés. Se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos.
- Fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias

para la salud si se produce de modo repetitivo y prolongado.

- El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación.
- Una exposición excesiva a esta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés.

2.2.2.4. Dimensiones del estrés laboral

Maslach y Jackson (1986), nos brindan una perspectiva tridimensional que conforma el estrés laboral.

A. Agotamiento emocional

Se caracteriza como un agotamiento mental o una debilidad con sensación de un agotamiento de los recursos emocionales. Este agotamiento mental viene acompañado de emociones negativas como la frustración, apatía y tensión, de tal manera que pierde la motivación para continuar con el trabajo encomendado. Se entiende como el cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos.

B. Despersonalización

Se caracteriza por un proceso insidioso donde el trabajador desarrolla emociones, actitudes y respuestas de tipo negativa, demostrando cada vez más una actitud fría y apática hacia quienes le rodean ya sean compañeros de trabajo y con aquellas personas que se supone atiende. Viene acompañado de pérdida o disminución evidentes de la motivación en el centro de labores y acrecentamiento de la irritabilidad. El trabajador da muestras claras de distanciamiento no solo de las personas a quienes atiende, sino con sus colegas o compañeros de trabajo demostrando cada vez que puede presentar insolencia, irritabilidad, sarcasmo, puede llegar a utilizar adjetivos y etiquetas peyorativas contra sus compañeros de trabajo y las personas que atiende, culpando de sus frustraciones y su decaimiento en su performance laboral

C. Falta de realización personal

Se caracteriza por que el trabajador con el paso del tiempo cede a la propensión de evaluarse cada vez mas de manera negativa, rindiéndose a la capacidad de aptitud en el centro de laborales, existe una certeza en el trabajador que ya no trabajan de la misma manera como lo hacía antes. Surge cuando las demandas exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Que supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo.

Montalvo (2014, pp. 3-6), con base en el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson, presenta la siguiente clasificación de estresores:

A. Estresores intraorganizacionales

Son los factores localizados dentro de la organización y que producen estrés. Entre estos, se distinguen:

- Estresores ambientales (ruido, temperatura, iluminación, vibración, aire contaminado, movimiento).
- Estresores individuales (conflicto de roles, sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol, etc.).
- Estresores grupales (conflicto intragrupal, falta de unión, etc.).
- Estresores organizacionales (tecnología, clima laboral, estructura, etc.).

B. Estresores extraorganizacionales

Estos estresores ocurren en contextos distintos al de la organización, pero pueden influir en ella; por ejemplo, los cambios de domicilio, las relaciones familiares, las economías domésticas.

C. Nivel individual, grupal y organizacional

La importancia de los estresores de nivel individual, grupal y organizacional radica en que estos están relacionados de forma directa con el rol o la tarea que la persona desempeñará en una entidad.

Los estresores de nivel individual más importantes son cinco:

- Ambigüedad de rol: Sucede cuando las funciones, los objetivos y las responsabilidades del puesto no están claramente definidos. Un escenario como este puede producir insatisfacción en el trabajo,

mayor presión, ansiedad, disminución del nivel de confianza, estados depresivos, resentimiento y afectación de la autoestima.

- Conflicto de rol: Sucede cuando el cumplimiento de un conjunto de exigencias correspondiente a un rol dificulta, objeta o imposibilita el cumplimiento de otro conjunto de exigencias perteneciente a otro rol. En este caso, también se ve afectada la satisfacción laboral, y esta puede estar unida a cambios fisiológicos con implicancias negativas a nivel personal y organizacional.
- Sobrecarga de trabajo
 - Cuantitativa: Es la percepción de mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo que tienen los empleados.
 - Cualitativa: Es la sensación de no contar con las habilidades para realizar ciertas tareas o de que las reglas de rendimiento son muy altas. Los trabajadores que la experimenta pueden sufrir cambios bioquímicos (aumento en el colesterol) así como otros efectos en su salud física y mental (inseguridad, falta de motivación, etc.)

D. Los estresores relativos al desarrollo de la carrera:

Se refieren a los aspectos de la interacción entre la persona y su contexto laboral, los cuales influyen en su percepción sobre las posibilidades de crecimiento profesional que este le ofrece. Dichos aspectos se vuelven estresores cuando son origen de frustración, inquietud o ansiedad para la persona; por ejemplo, un trabajador siente poca seguridad en el trabajo, o que no existe una línea de carrera adecuada, o que sus metas profesionales no son consonantes con las de la organización.

E. Responsabilidad por otras personas:

Como señalan diversos estudios, ser responsable de personas genera mayor estrés que ser responsable de cosas; esto, debido a la presión que genera la responsabilidad de decidir por y sobre otros, además de la sensación de sobrecarga laboral.

F. Estresores organizacionales:

Se distinguen también cinco estresores organizacionales, a saber:

- Clima organizacional Se entiende como el carácter o la personalidad de una organización porque resulta de la interacción entre las

personas, la estructura, las políticas y objetivos. Dependiendo del clima, el entorno de trabajo puede ser relajado o tenso; este último es desencadenante de crisis. El clima tendrá distintos efectos en las personas de la organización.

- Estructura organizacional: Este estresor es generado por el organigrama establecido, la subordinación y la autoridad dentro de la organización.
- Territorio: Se refiere al espacio personal o ambiente donde las personas realizan su trabajo en la organización. Hay personas que experimentan estrés cuando no se sienten en un espacio propio.
- Tecnología: La tecnología se refiere a los métodos que utiliza una organización para transformar insumos en productos. Cuando la tecnología es limitada en una organización, los trabajadores perciben que el desarrollo de sus funciones es limitado también; de ahí que tales limitaciones puedan convertirse en estresores y afectar su conducta y fisiología.
- Estresores por influencia del líder: Las formas en cómo algunos superiores ejercen el liderazgo en las organizaciones pueden significar estresores para algunos trabajadores y, por ende, afectar la satisfacción laboral y la producción.

2.2.2.5. Medición del estrés laboral

La variable nivel de estrés laboral se midió a través de la Escala de Estrés Laboral de Maslach, la cual consta de veintidós ítems relacionados a los estresores laborales que se encuentran agrupados en las dimensiones siguientes:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

Este cuestionario mide la variable en tres niveles (bajo, intermedio y alto), los cuales permiten inferir la situación del colaborador dentro de su organización, con base en cada una de las dimensiones. Esta información es útil para identificar puntos claves y realizar una correcta toma de decisiones en el centro laboral. (Medina et ál., pp. 1-2).

2.2.2.6. Gestión del estrés laboral

La OMS indica que el estrés es generado por riesgos vinculados a la gestión y determinación del empleo, y también a los escenarios laborales. Estas eventualidades pueden ser gestionadas para controlar sus consecuencias; en ese sentido, primero se deben evaluar los desequilibrios y, posteriormente, diseñar medidas orientadas a disminuir el estrés en el trabajo de manera asociativa. (Leka et ál., 2004, pp. 5-6).

Asimismo, la OMS señala que la forma de indagar sobre los conflictos laborales es preguntándole al personal sobre estos. Es el trabajador quien más conoce su trabajo; en cambio, puede que los jefes, gerentes o administradores no tengan el panorama del conflicto totalmente claro. Por ello, la mejor manera de averiguar la situación es entrevistando a los mismos colaboradores. (Leka et ál., 2004, p. 11).

El estrés laboral puede ser tratado con ejercicios dirigidos a todo el personal y con actividades para la organización. La OMS establece medidas para la gestión del estrés, a continuación, se detallan algunas:

- Reorganizar las tareas para evitar la monotonía.
- Generar más contenido para trabajos sencillos y monótonos.
- Cambiar el orden de ejecución de las labores para conseguir independencia y responsabilidad.
- Optimizar las condiciones ergonómicas y circunstanciales de los puestos laborales.
- Redistribuir el área de trabajo para evitar aglomeración o distanciamiento.
- Cambiar tiempos de descanso en acuerdo con los colaboradores interesados.
- Comunicar a tiempo los cambios tecnológicos de la organización.
- Capacitar e instruir a los colaboradores en aspectos relacionados a la salud (física y mental).
- Simplificar la participación de los colaboradores.
- Perfeccionar la capacidad de apoyo ante situaciones de estrés.

Para gestionar el estrés, es crucial contar con el compromiso de los cargos directivos en el desarrollo de actividades formativas e informativas y en la identificación de las fuentes de estrés. Para enfrentarse al estrés en el centro

laboral, se requiere el soporte y la participación del área de recursos humanos, los servicios de prevención y de algún representante de los empleados.

Además, son imprescindibles las charlas y audiencias para el personal encargado de la gestión del estrés; estos eventos deben transmitir información relevante sobre los estresores y cómo identificarlos en el trabajo, así como las estrategias para eliminar o reducir el estrés. Por último, se precisa un análisis de los estresores identificados en el centro laboral y de los más prevalentes entre los trabajadores; para ello, se pueden realizar entrevistas, reuniones y aplicar cuestionarios a los miembros de la organización. Posteriormente, se podrán exponer las propuestas y sugerencias para la disminución del estrés laboral. (Leka et ál., 2004, pp. 10-14)

2.2.3. Definición de términos básicos

- A. Salud:** La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS, 2020)
- B. Trabajo:** Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contra posición capital. (RAE, 2020)
- C. Salud Laboral:** Es una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. (OMS, 2020)
- D. Ambiente De Trabajo:** Es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador. (KLUWER, 2020)
- E. Salud Ocupacional:** Es la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo. (OPS, 2020)
- F. Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador (Resolución 2646, 2008, p.2).

- G. Bienestar:** Conjunto de juicios de valor, así como de reacciones de carácter emocional referentes al nivel de agrado, positivismo y satisfacción, resultado de las experiencias de vida (Blanch, Sahún, Cantera & Cervantes, 2010).
- H. Condiciones Intralaborales:** Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010 p.20).
- I. Condiciones Extralaborales:** Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Batería, Ministerio de la Protección Social, 2010 p.26).
- J. Niveles de estrés: Medidas** (nivel bajo, intermedio y alto) de la exposición de factores estresantes en los trabajadores (Medina et ál., 2007, p. 2).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis general

Los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

3.2. Hipótesis específicas

- El factor demandas del trabajo de los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL- Acobamba, 2022.
- El factor control de los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL- Acobamba, 2022.
- El factor liderazgo y relaciones sociales de los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL- Acobamba, 2022.
- El factor recompensa del trabajo de los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

3.3. Variables y operacionalización de variables

3.3.1. Definición Operacional

Es la manera en la cual la variable o variables serán definidas mediante la observación, y por ello, se llegará a medir las características de lo que se busca en la investigación.

Para Reynolds (1971), una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales (sonidos, impresiones visuales o táctiles, etc.), que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado". (Hernández, 2014, p. 152).

3.3.2. Definición conceptual: Factores psicosociales

Según Sarmiento (2012) nos brinda el siguiente concepto, los factores psicosociales son factores nocivos para la salud del trabajador, por sus esfuerzos tanto físicos como mentales sobrepasando su capacidades en este sentido,

produciendo riesgos psicosociales como: Estrés laboral, síndrome de burnout y hostigamiento o mobbing, produciendo consecuencias negativas no solo para la salud del trabajador, sino también en el aspecto organizacional, con el incremento del absentismo laboral, insatisfacción, desmotivación, baja productividad y propensión de accidentes, así como costes económicos para las empresas. (p. 36)

3.3.2.1. Definición operacional: Factores psicosociales

Los factores psicosociales se miden con el cuestionario Karasek (adaptado) tipo escala de en cuatro dimensiones a) Dimensión demandas del trabajo (5 ítems), (b) dimensión control (6 ítems) (c) dimensión liderazgo y relaciones sociales (6 ítems) y (d) dimensión Recompensas (5 ítems).

3.3.3. Definición conceptual: Estrés laboral

Del Hoyo (2004) nos menciona que desde una perspectiva integradora, el estrés se podrá definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (p. 7)

3.2.3.1. Definición operacional: Estrés laboral

El estrés laboral se mide con un cuestionario de Maslach (adaptado) tipo escala de Likert en tres dimensiones; a) Agotamiento emocional (9 ítems), b) Despersonalización (8 ítems) y Falta de realización personal (5 ítems).

3.3.4. Variables

A. variable independiente

X=Factores psicosociales.

B. variable dependiente

Y= estrés laboral.

C. Formula de correlación

$Y = f(x_1, x_2, x_3, x_4)$ correlacional causal o explicativa.

3.3.3. Matriz de operacionalización de variables

Título: Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de la unidad de gestión educativa local Acobamba – Huancavelica 2022

Tabla 3

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
X=Factores Psicosociales	Según Sarmiento (2012) indicó: Factores psicosociales es un factor nocivo para la salud del trabajador, por sus esfuerzos tanto físicos como mentales sobrepasando su capacidades en este sentido, produciendo riesgos psicosociales como: Estrés	X1: Dimensión demandas del trabajo.	X11=Cuantitativas	1. En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas.	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Completamente de acuerdo (5), Débil [29; 67]	Cuestionario factores psicosociales
			X12=Carga mental	2. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.		
			X13=Exigencias de responsabilidad en el cargo.	3. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo		
			X14=Jornada de trabajo	4. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.		
			X15=Consistencia del rol	5. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes		
		x2: Control	X21=Control y autonomía Sobre el trabajo	6. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo		
			X22=Oportunidades de	7. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales		

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
	laboral, síndrome de burnout y hostigamiento o mobbing produciendo consecuencias negativas no solo para la salud del trabajador, sino también en el aspecto organizacional con el incremento del absentismo laboral, insatisfacción, desmotivación, baja productividad y propensión de accidentes, así como costes		desarrollo, uso de habilidades y destrezas.	8. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.	Moderado [68; 106] Fuerte [107; 145] Nunca (1) Una vez al año o menos (2) Una vez al mes o menos (3) Una vez a la semana (4) Todos los días (5)	Cuestionario de estrés laboral
				9. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental		
			X23=Participación y Manejo del cambio.	10. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo		
			X24=Claridad de rol.	11. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.		
		X3: Liderazgo y relaciones Sociales en el trabajo	X31=Relación con los colaboradores	12. Mi trabajo es muy dinámico		
				13. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.		
				14. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión		
				15. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi		
			X32=Relaciones sociales en el trabajo.	16. Mi jefe facilita la realización del trabajo		
				17. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.		
X41=Recompensas derivadas	18. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles.					

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
	<p>económicos para las empresas. (p. 36)</p> <p>Los factores psicosociales se miden con un cuestionario tipo escala de Karasek en cuatro dimensiones a) Dimensión demandas del trabajo (5 ítems), (b) dimensión control (6 ítems) (c) dimensión Liderazgo (6 ítems) y (d) dimensión Recompensas (5 ítems).</p>	X4: Recompensas	de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	<p>19. Las personas con las que trabajo se interesan por mí.</p> <p>20. Las personas con las que trabajo son amistosas.</p> <p>21. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.</p> <p>22. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.</p>	<p>Bajo [0; 101]</p> <p>Medio [102; 117]</p> <p>Alto [118; 132]</p>	

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
Estrés Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Las definiciones conceptuales deben definir las variables que se usan en sus hipótesis en forma tal que puedan ser comprobadas. - Una definición operacional no dice que para medir una variable, es necesario hacer una serie de actividades o procedimientos. 	<p>Y1: Agotamiento Emocional</p>	<p>Y11=Desinterés</p>	<p>23. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.</p> <p>24. Cuando termino mi turno en la entidad me siento alegre y satisfecho.</p> <p>25. Cuando me levanto por la mañana para ir al trabajo me siento motivado(a).</p>		
			<p>Y12=Agotamiento físico</p>	<p>26. Siento que al interactuar con muchas personas en el trabajo me genera mucho cansancio.</p> <p>27. Siento que la rutina en el trabajo me genera desgaste físico y mental.</p> <p>28. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>29. Siento que le dedico más tiempo de lo correspondiente a mi trabajo que a mi vida personal.</p> <p>30. Siento que trabajar en contacto directo con las personas me motiva a cumplir mis metas laborales</p> <p>31. Siento que manejo bien mis recursos en el trabajo para no tener una sobre carga laboral.</p>		

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
		Y2: Despersonalización	Y21=Actitudes negativas Y22=hacia el trabajo	32. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios. 33. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 34. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo. 35. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.		
			Y23=Trato impersonal hacia los usuarios y compañeros de trabajo.	36. Me siento animado después de haber trabajado con mis usuarios. 37. Siento que recibo el reconocimiento por mi trabajo. 38. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. 39. Siento que puedo entablar relaciones con los usuarios fácilmente.		
		Y3: Falta de realización personal	Y31=Falta de preocupación por los demás.	40. Siento que trato a mis usuarios con mucho interés. 41. Siento que me he vuelto más flexible y comprensivo al tratar con las demás personas. 42. Me preocupa que en mi trabajo me esté volviendo indiferente con las personas.		

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
				<p data-bbox="1070 371 1709 451">43. Siento que realmente me importa lo que les ocurra a los demás y trato de ayudarlos.</p> <p data-bbox="1070 467 1709 547">44. Me parece que los usuarios me culpan por sus problemas.</p>		

Capítulo IV

Metodología del estudio

4.1. Método de la investigación

En la presente investigación se utilizó el método científico como método general. Ruiz, (2007), menciona que:

El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación. (p. 6)

Se utilizó el método científico porque es el método por el cual se puede aportar conocimientos científicos a la sociedad, este método es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos, y a su vez, nos permitió obtener con esto conocimientos y aplicaciones útiles para la sociedad. Esta investigación nos ayudó a determinar la influencia de los factores psicosociales, en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Este método se utilizó para poder estudiar de los hechos particulares observables que son las causas de los factores psicosocial y la influencia que tienen el crecimiento de los niveles del estrés laboral, esto ayudó a identificar qué factores psicosociales pueden llegar a ser un riesgo en la salud laboral y cómo afecta de forma holística a todas las dimensiones de la persona.

De igual manera se utilizó el método deductivo. Gómez (2004), nos menciona que el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo,

cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

4.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación es del enfoque cuantitativo, según Alan & Cortez (2018) tiene una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados.

4.3. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es explicativo. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (p. 95).

4.4. Tipo de la investigación

La investigación es de tipo aplicada, según Banea (2018), la investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción. La investigación aplicada puede aportar hechos nuevos... si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría. (p. 33). Sánchez, Reyes, & Mejía (2018), nos menciona de la misma forma que una investigación de tipo aplicada es pragmática o utilitaria que utiliza y aprovecha los conocimientos para solucionar problemas de manera inmediata.

4.5. Nivel de la investigación

La presente investigación es de nivel explicativo. Según Ramos (2020) este alcance de la investigación se busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto cuantitativo se pueden aplicar estudios de tipo predictivo en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables

4.6. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, del tipo transversal, de nivel explicativo. Hernández

(2014) menciona que el tipo de investigación es transversal la cual “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 187)

En la presente investigación se tuvo como objetivo describir los factores psicosociales que tienen influencia en el estrés laboral. Con este tipo de investigación se buscó determinar la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

4.7. Población

La población de trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Acobamba – Huancavelica 2022., estuvo constituida por 62 personas. Los trabajadores tienen características similares, como por ejemplo en relación a la edad, todos son mayores de 18 años, y que residen en la provincia de Acobamba, cumplen horarios establecidos por la organización, y como tal esta población consta de varones de varones y mujeres.

McMillan (2005) no brinda la siguiente definición, una población es un grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación.

La población según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) es aquel conjunto que incluye todos los casos que poseen una serie de especificaciones o comparten características comunes

4.8. Muestra

La muestra de estudio es una muestra censal que consta de 62 colaboradores de la UGEL- Acobamba. La muestra se considera censal porque se seleccionó al 100% de la población al considerarla un numero manejable de individuos. De tal manera, Ramírez (1999) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por lo tanto, la población de estudio se denomina censal, porque es un universo, una población y una muestra al mismo tiempo. Debido al pequeño tamaño de su población, se seleccionó a todos los colaboradores para la investigación, de tal manera que este tipo de muestreo sea conocido como muestreo del censal.

Y se utilizó el muestreo no probabilístico, Mcmillan (2005) menciona que el muestreo

no probabilístico no incluye ningún tipo de muestreo aleatorio. Más bien, el investigador toma sujetos que resultan accesibles o que pueden representar ciertos tipos de características. Por ejemplo, podría ser una clase de estudiantes o un grupo constituido para una reunión. (p. 148)

4.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar la recolección de datos es necesario desarrollar un plan detallado con los procedimientos que nos ayudaran a obtener los datos considerando nuestros objetivos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), la técnica que se utilizó fue la encuesta para las dos variables de estudio, para fines de la investigación se utilizó un cuestionario para medir los factores psicosociales y un cuestionario para la medición de la variable estrés laboral. En este sentido a continuación se explica la técnica y los instrumentos que se utilizaron.

4.9.1. Técnica

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, esto se realizó por medio de los instrumentos; cuestionario factores psicosociales y el cuestionario de estrés laboral, estos dos instrumentos se evaluaron a los trabajadores de la UGEL-Acobamba, 2022. Que, por la naturaleza de su trabajo, están en constante contacto con otras personas, por lo cual, están siendo expuestos a condiciones de aumento del nivel de estrés, por los factores psicosociales.

López & Fachelli (2015) mencionan que la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (p. 14)

4.9.2. Instrumento

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos cuestionarios. Bourke, Kirby y Doran (2016) fundamenta que los cuestionarios son aquellos que consisten en un conjunto de preguntas relacionadas a las variables que se desean medir. Por otro lado, Brace (2013) indica que los cuestionarios deben estar alineados

al problema y a las hipótesis de estudio (citados en Hernández & Mendoza, 2018) para fines de la investigación se utilizará un cuestionario que es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables sustentada por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Para medir la variable factores psicosociales, se utilizará el cuestionario de Karasek (adaptado). Cuestionario que mide factores psicosociales con el cual se evaluó a los trabajadores de la entidad, cuestionario que fue adaptado a las características de la situación actual. El instrumento se conforma por 22 preguntas, las cuales evalúan las 4 dimensiones de factores psicosociales demandas del trabajo (1), control (2), liderazgos y relaciones sociales en el trabajo (3), recompensas (4), medidas por la escala de Likert, del tipo acuerdo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Completamente de acuerdo (4), Siempre (5).

Para medir la variable estrés laboral, se utilizó el cuestionario de estrés laboral de Maslach (adaptado). El instrumento se conforma por 22 preguntas, las cuales evalúan las 3 dimensiones de Agotamiento emocional (1), despersonalización (2), Falta de realización personal (3), medidas por la escala de Likert, del tipo acuerdo: nunca (1), Una vez al año o menos (2), Una vez al mes o menos (3), Una vez a la semana (4), Todos los días (5).

A. Instrumento para medir las dos variables.

El instrumento a utilizar para la medición:

Este instrumento tiene un total de 22 ítems, los cuales están agrupados para medir las dimensiones respectivas, a los cuales los encuestados deben asignar una puntuación en escala de Likert de 1 a 5.

Esta escala permitirá medir la actitud de una persona con respecto a un enunciado. Se da en escala de cinco puntos, con extremas que van del “total desacuerdo” al “siempre”

a. Fichas técnicas

Ficha técnica 1

Instrumento : Cuestionario de factores psicosociales.

Autor : Karasek (1990)

Objetivo : Determinar la influencia de los factores psicosociales .

Duración : 15 minutos en promedio.

Estructura : La escala consta de 22 ítems, con 04 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Karasek;1990; como: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), En desacuerdo (3), De acuerdo (4) Completamente de acuerdo (5), la escala está conformada por 04 dimensiones: demandas del trabajo; control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y recompensas.

Tabla 4

Niveles y rangos del cuestionario factores psicosociales

Niveles y rangos del cuestionario factores psicosociales Baremo:	Inicio	Proceso	Logrado
Factores psicosociales	[29; 67]	[68; 106]	[107; 145]
Demanda del trabajo	[7; 16]	[17; 26]	[27; 35]
Control	[8; 18]	[19; 29]	[30; 40]
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	[8; 18]	[19; 29]	[30; 40]
Recompensa	[6; 13]	[14; 22]	[23; 30]

Nota: Adaptado de Karasek (1990).

Ficha técnica 2:

Instrumento : Cuestionario de Estrés laboral.

Autor : Maslach y Jackson (1981)

Adaptado : Bach. Nancy Leonor Portilla Ayala.

Objetivo : Determinar la influencia del estrés laboral.

Duración : 15 minutos en promedio.

Estructura : La escala consta de 22 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Estrés laboral de tipo Likert, como : Nunca (0), una vez al mes o menos (1), Unas pocas veces al mes (2), Una vez a la semana (3), Pocas veces a la semana (4), Todos los días (5), la escala está conformada por tres dimensiones: Agotamiento emocional; Despersonalización y Falta de realización personal para poder presentar alternativas para dar solución, mejorar la salud del personal .

Tabla 5

Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral

Baremo:	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral	[118; 132]	[102; 117]	[0; 101]
Agotamiento laboral	[47; 54]	[39; 46]	[0; 38]
Despersonalización	[30; 48]	[19; 29]	[0; 18]
Falta de realización personal	[29; 30]	[24; 28]	[0; 23]

Nota: Adaptado de Maslach y Jackson (1986).

B. Validación de los expertos.

Los instrumentos se validaron con la participación de 4 jueces expertos quienes brindaron su aprobación según como se muestra la tabla 06.

Tabla 6

N°	Profesional validador	Grado de estudios	Puntaje total	Criterio de validación.
1	Lizardo Romero Urrutia	Magister	113	Satisfactorio
2	Sonia Quijada Rodriguez	Magister	128	Óptimo
3	Rafael Hugo Arias Salazar	Doctor	143	Óptimo
4	Joel Lihua Esteban	Magister	128	Óptimo

Validación de expertos cuestionario de valores personales.

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

C. Confiabilidad de los instrumentos.

Se realizó una prueba piloto de los instrumentos que se utilizaron en la investigación para la medición de ambas variables. Para lo cual se aplicó una prueba piloto al cuestionario, con las mismas características de la muestra. Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción. La confiabilidad significa que una prueba, instrumento, merece confianza porque al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados siempre serán los mismos. (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018). Considerando que la confiabilidad es el grado en el cual los instrumentos aplicados a una muestra producen resultados consistentes y coherente. Hernández, Fernández, & Baptista (2014). Por lo tanto para verificar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el alfa de cronbach.

Tabla 7

Escala de interpretación de la confiabilidad.

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable

Tabla 8

Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad.

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	36	37	38	39	40	41	42	43	44
1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	1	5	4
2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	1	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	1	5	4	3	4	4	4	2	5	5
5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	2	2	4	2	2	4	2	3	5
6	3	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	3	2	5	4
7	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3
8	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	5	3	5	5
9	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	1	1	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	5
12	2	2	4	3	3	5	1	3	4	2	3	4	1	4	2	2	1	3	2	4	3	5	5	5	4
13	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	5	2	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5
14	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	5	5
15	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4
16	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	2	2	3	4
18	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4
19	4	5	2	3	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4
20	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	1	4	5
Varianza	0.56	0.96	0.62	0.57	0.64	0.93	1.09	0.78	0.52	0.73	0.37	0.57	1.21	1.36	1.57	1.41	1.40	1.01	0.99	1.01	1.32	1.08	1.17	1.04	0.34

SUMA DE VARIANZA DE LOS ITEMS	40.78
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	336.83
NUMERO DE ITEMS	44

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = 0.8994$$

Tabla 9

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8994	44

Para el análisis del instrumento se aplicó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala que evalúa los criterios obteniendo un $\alpha = 0,8994$, se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 (tabla 7) lo cual indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad.

4.10. Técnicas de análisis de datos

Para presentar los resultados se utilizaron tablas de distribución de frecuencia o gráficos estadísticos por tratarse de instrumentos con una medición de escala ordinal. Para las pruebas de hipótesis se utilizaron estadígrafos no paramétricos (paramétricos) como la Rho de Spearman (r de Pearson), las mismas que nos brindaron datos del logro de los objetivos correlacionales planteados.

El recurso para el análisis será el SPSS V.26

Capítulo V

Tratamiento estadístico

5.1. Resultados y análisis

5.1.1. Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad se realizó para determinar si los datos de la investigación se encuentran bien modelado mediante una distribución normal o no.

A. Formulación de hipótesis.

Variable 1:

H₀: Existe una distribución normal en los datos de la variable de Factores Psicosociales.

$p > 0.05$

H₁: No existe una distribución normal en los datos de la variable de Factores de Riesgo Psicosociales.

$p < 0.05$

Variable 2:

H₀: Existe una distribución normal en los datos de la variable de Estrés Laboral

$p > 0.05$

H₁: No existe una distribución normal en los datos de la variable de Estrés Laboral

$p < 0.05$

B. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

C. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para ambos cuestionarios.

D. Formulación de la regla de decisión

H₀: p ≥ 0,05 (Datos Normales)

H₁: p < 0,05 (Datos no Normales)

En la tabla N° 01 se muestra los datos de análisis de la prueba de normalidad de las dos variables.

Tabla 8

Prueba de normalidad de las variables

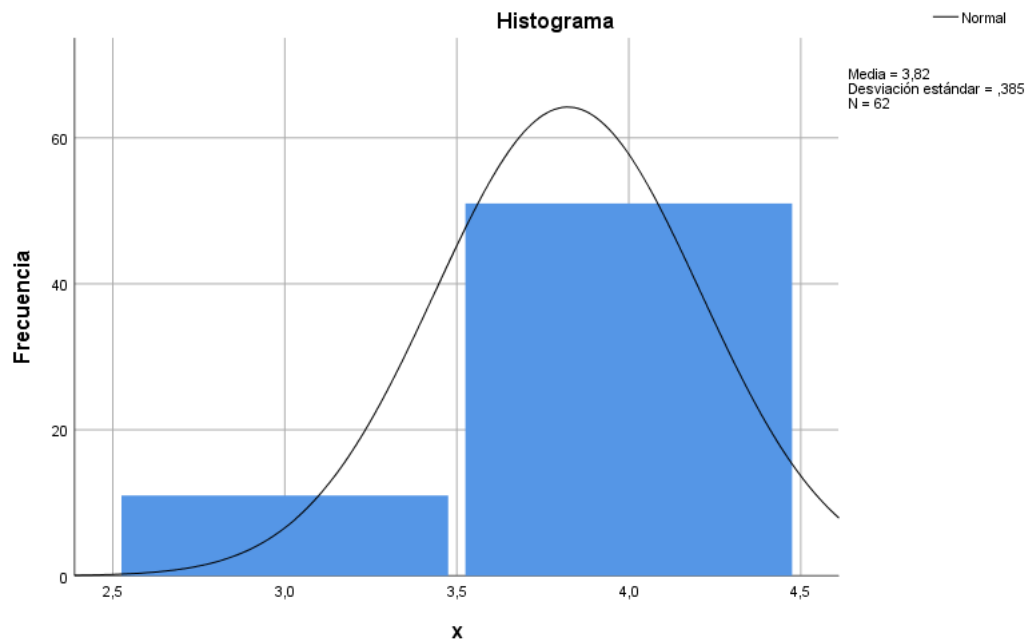
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores psicosociales	,500	62	,000	,464	62	,000
Estrés Laboral	,431	62	,000	,589	62	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

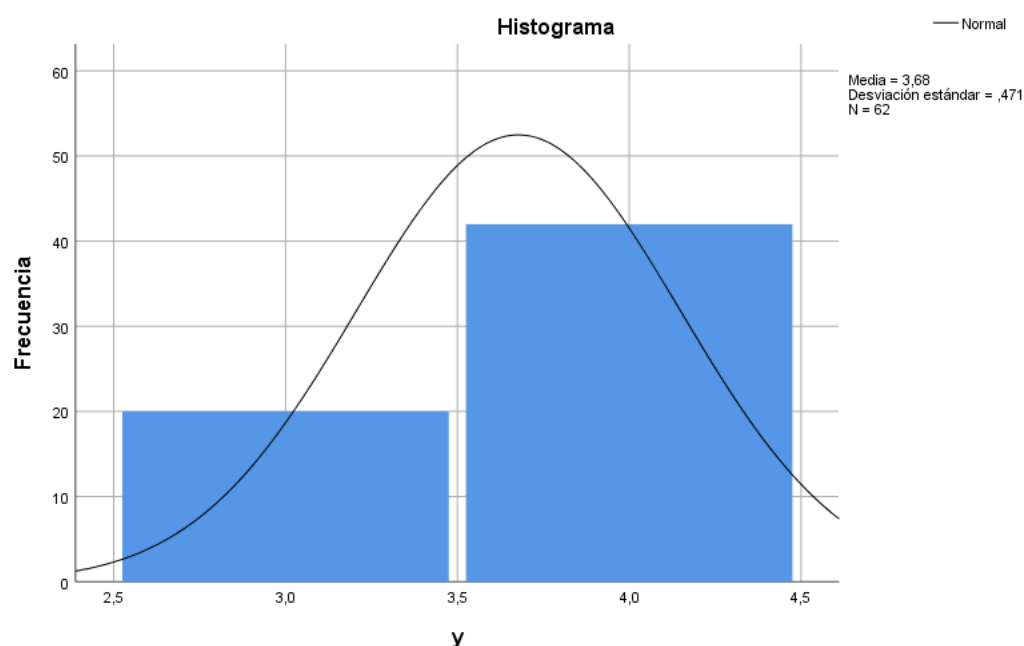
Factores psicosociales – distribución de datos



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Estrés laboral – Distribución de datos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como el nivel de significancia asintomática bilateral obtenido ($p=0,000$) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$) entonces aceptamos la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 , es decir no existe una distribución normal en los datos del instrumento, se debe utilizar una estadística de prueba no paramétrica y es la correlación Rho de Spearman.

E. Conclusión

Como $p < 0,05$, es decir los datos tienen una distribución no normal, por lo tanto, aplicaremos una estadística no paramétrica. Según los resultados de la prueba de normalidad se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

5.2. Estadística descriptiva

Tabla 9

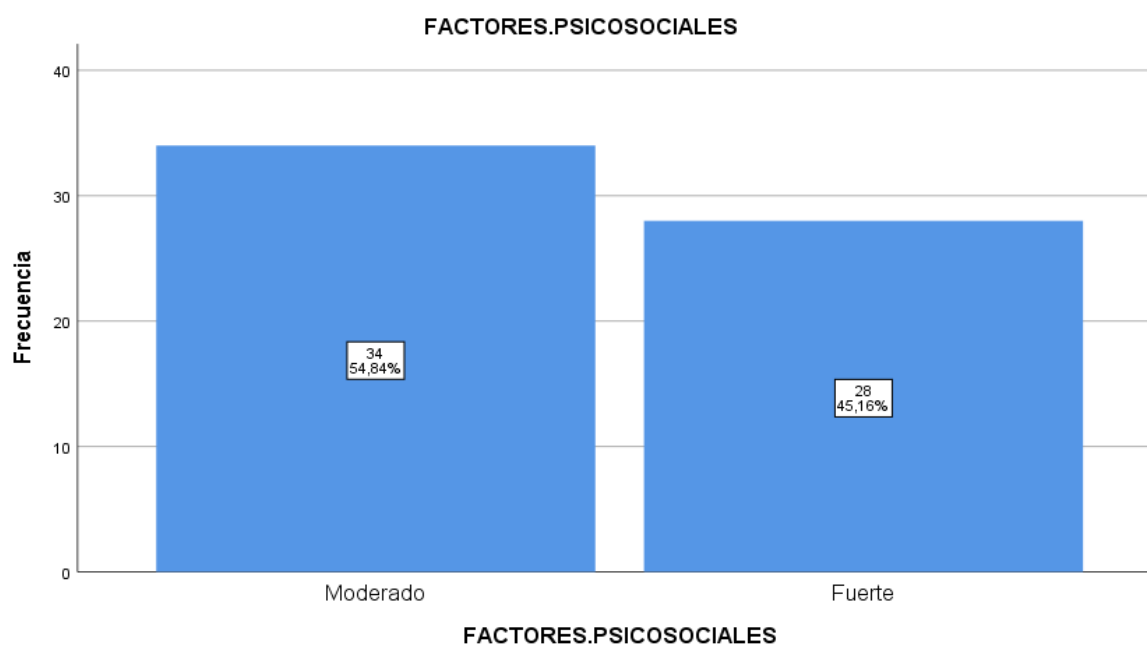
Psicosociales – Escala-Rango

		Factores Psicosociales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala	Moderado	34	54,8	54,8	54,8
	Fuerte	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Aplicación del instrumento sobre factores psicosociales.

Figura 3

Resultados de la escala de factores psicosociales



Fuente: Elaboración propia. Resultados por niveles de la escala de los factores psicosociales.

Interpretación: En la tabla 11 se presenta los resultados del personal de la UGEL-Acobamba, según la Escala del cuestionario de Factores Psicosociales. Donde se evidencia que un 54.84 % se encuentra en la escala Moderado, siendo 34 personas. Y un 45,16% se encuentra en la escala Fuerte, siendo 28 personas del total de la muestra.

Tabla 10

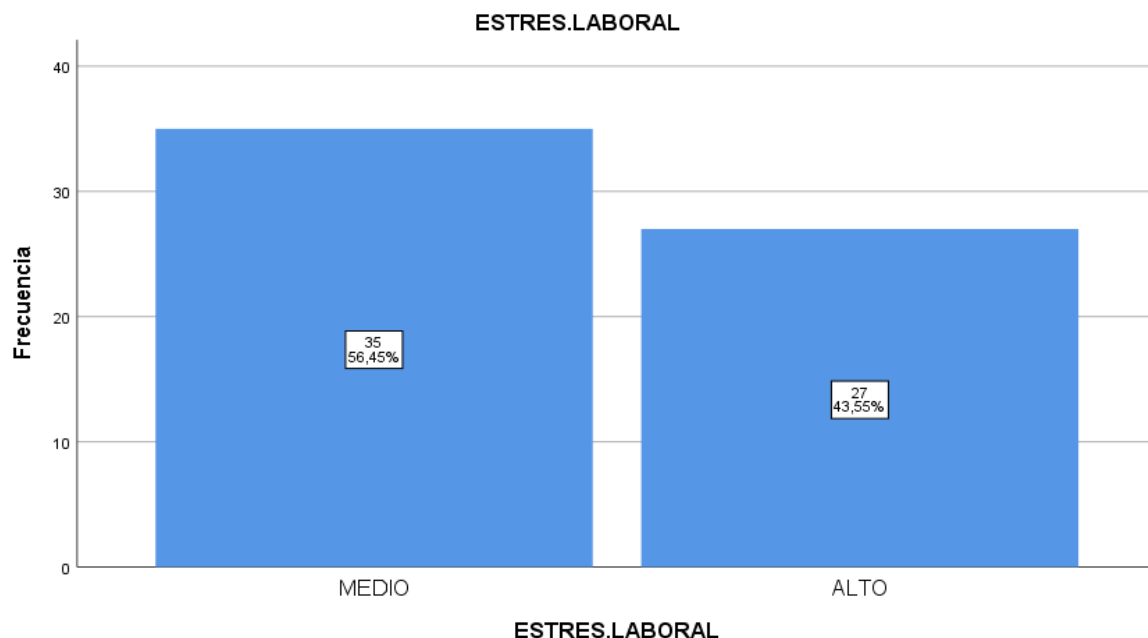
Escala - Rango

		Estrés Laboral			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Escala	Moderado	35	56,5	56,5	56,5
	Fuerte	27	43,5	43,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del instrumento sobre Estrés Laboral.

Figura 4

Resultados de la escala estrés laboral



Fuente: Elaboración propia. Resultados de escala estrés laboral.

Interpretación: En la tabla 12 se presenta los resultados del personal de la UGEL-Acobamba, según la Escala del cuestionario de Estrés Laboral. Donde se evidencia que un 56.45 % se encuentra en la escala Medio, siendo 35 personas. Y un 43,55% se encuentra en la escala Alto, siendo 27 personas del total de la muestra.

Tabla 13

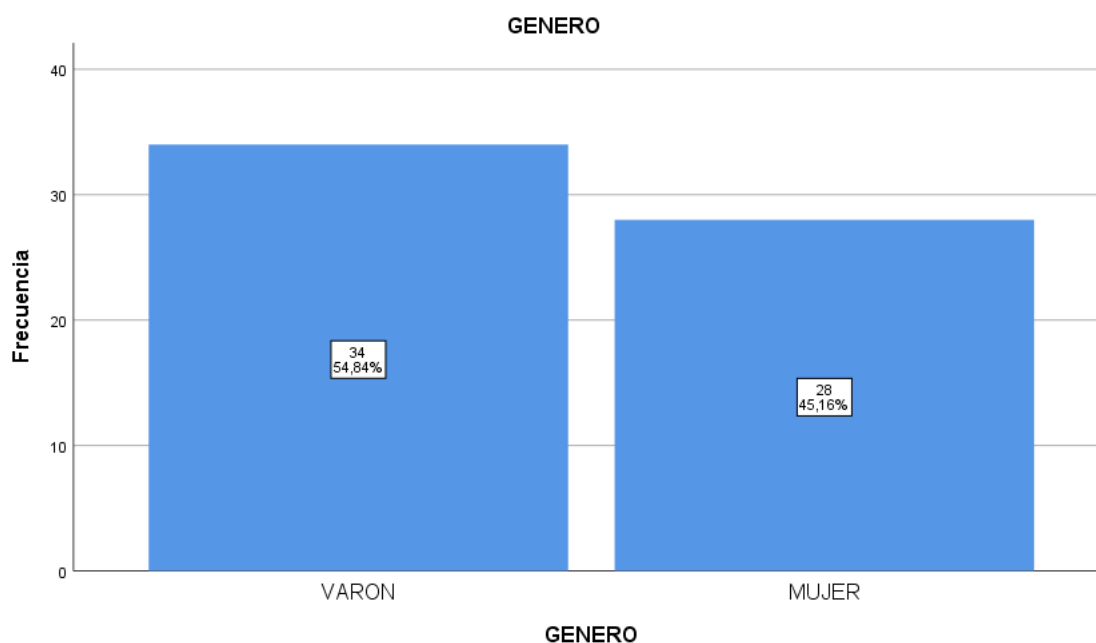
Genero del Personal

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	34	54,8	54,8	54,8
	Femenino	28	45,2	45,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Resultado de genero del personal.

Figura 5

Resultados del género del personal



Fuente: Elaboración propia. Resultado de genero del personal.

Interpretación: En la tabla N° 13, se presenta el género del personal de la UGEL Acobamba, donde se evidencia que la mayoría del personal son de género masculino, siendo un 54,84% y el género femenino representa el 45,16% del total de la muestra.

Tabla 14

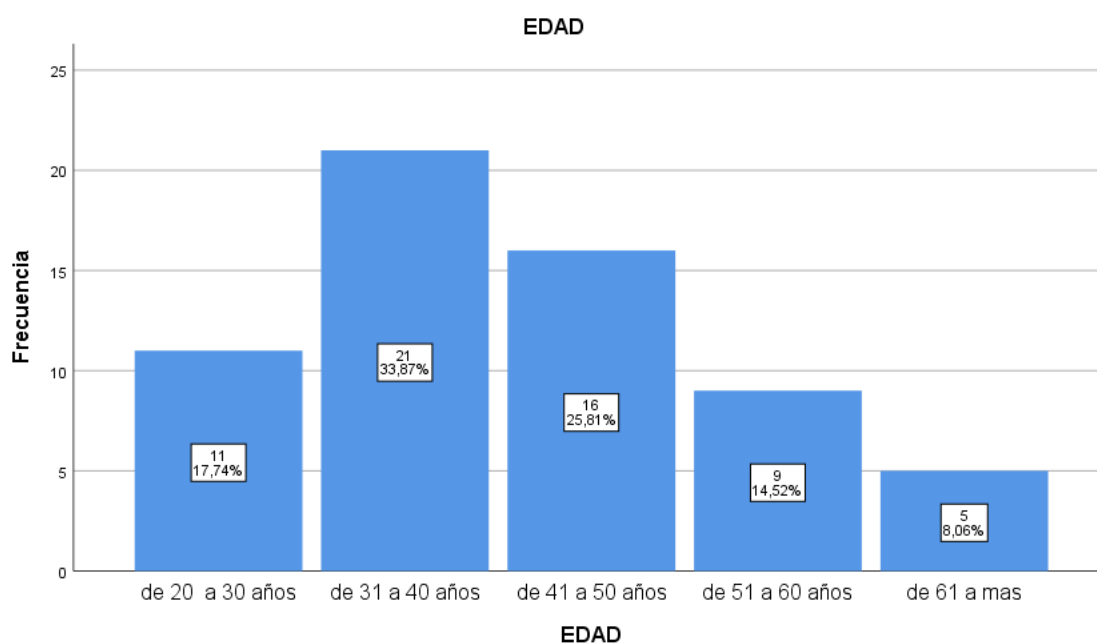
Edad del personal

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de 20 a 30 años	11	17,7	17,7	17,7
	de 31 a 40 años	21	33,9	33,9	51,6
	de 41 a 50 años	16	25,8	25,8	77,4
	de 51 a 60 años	9	14,5	14,5	91,9
	de 61 a mas	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Resultado de la edad del personal.

Figura 6

Resultados del género del personal



Fuente: Elaboración propia. Resultado de la edad del personal.

Interpretación: En la tabla 14, se presenta el rango de edad de los servidores civiles, siendo el de más predominio la edad de 31 a 40 años, con un porcentaje de 33.87%, seguido por el rango de 41 a 50 años, con un porcentaje de 25.81%, el rango de 20 a 30 años tiene un porcentaje de 17.74%, el rango de 51 a 60 años tiene un porcentaje de 14.52% y finalmente el rango de más de 61 años representado por el 8.06% del total de la muestra encuestada.

Tabla 15

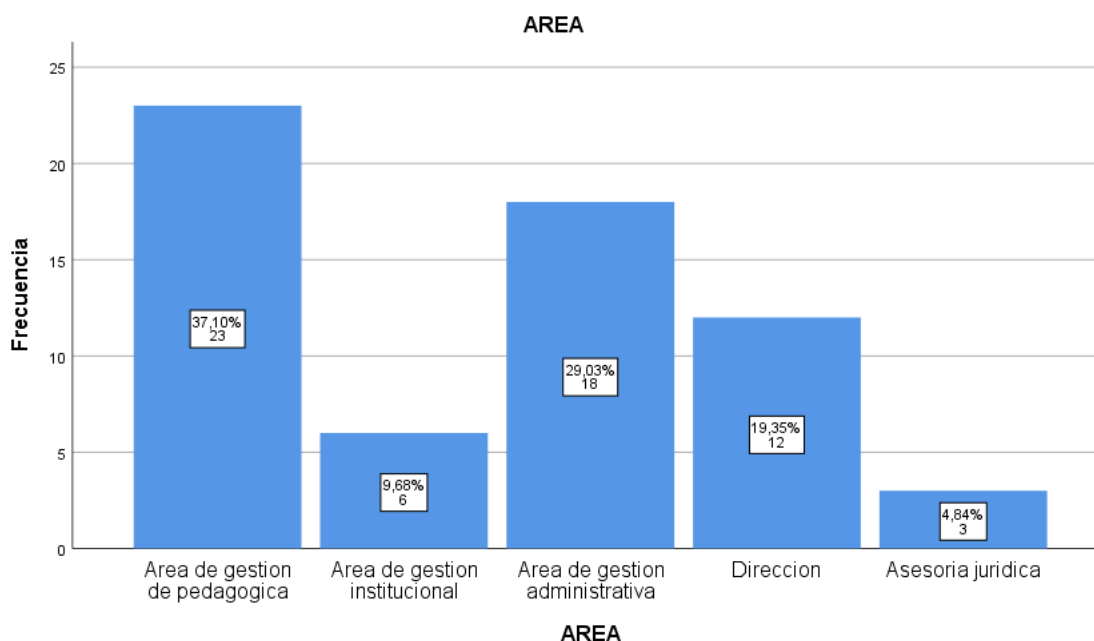
Área de trabajo del personal de la UGEL Acobamba.

		AREA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Área de Gestión de Pedagógica	23	37,1	37,1	37,1
	Área de Gestión Institucional	6	9,7	9,7	46,8
	Área de Gestión Administrativa	18	29,0	29,0	75,8
	Dirección	12	19,4	19,4	95,2
	Asesoría Jurídica	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Resultado de Área de trabajo del personal.

Figura 7

Resultados del Área de trabajo del personal



Fuente: Elaboración propia. Resultado de Área de trabajo del personal.

Interpretación: En la tabla 15 se muestra el área de trabajo que tiene el personal de la UGEL Acobamba, donde la mayoría tienen puestos relacionados al área Gestión Pedagógica, siendo el 37.10%, el 29.03% son del Área de Gestión Administrativa, el

19.35% son de Dirección, el 9.68% son del Área de Gestión Institucional, y solo el 4.84% de la muestra seleccionada son de Asesoría Jurídica.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Hipótesis General

Los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

A. Planteamiento de H_0 y H_1 .

H_0 : Los factores psicosociales no influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

H_1 : Los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

B. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

C. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

D. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$$H_0: p \geq 0,05$$

$$H_1: p < 0,05$$

Figura 8
Correlación directa

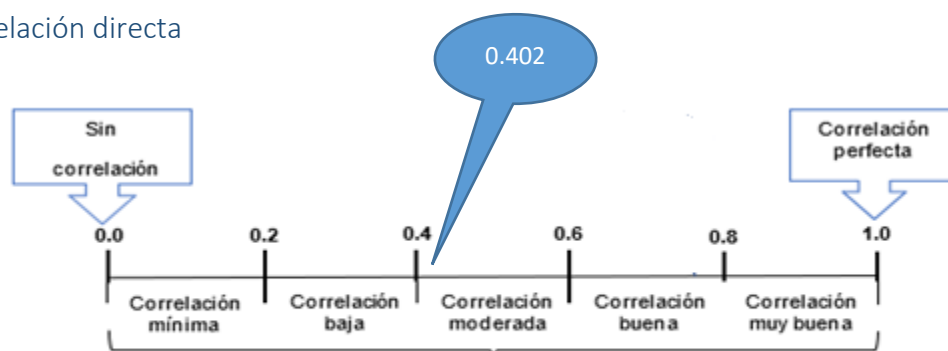


Tabla 16

Correlación entre factores psicosociales con estrés laboral

Correlaciones			X	Y
			Factores de Riesgo Psicosociales	Estrés Laboral
Rho de Spearman	X	Coeficiente de correlación	1,000	,402**
	Factores de Riesgo Psicosociales	Sig. (bilateral)	.	,001
	Y	N	62	62
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	62	62

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

Fuente: Elaboración propia.

E. Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: Los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.402$), con una significancia de $p= 0.001$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando los factores psicosociales incrementan significativamente aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Tabla 17

Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,402 ^a	,162	,148	,435

a. Predictores: (Constante), x

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 17 se presenta el resumen del modelo, que nos muestra que el valor del coeficiente de determinación $R^2=0,148$, significa que el 14,8% del estrés laboral se explica por los factores psicosociales.

Tabla 18

ANOVA

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,190	1	2,190	11,569	,001 ^b
	Residuo	11,358	60	,189		
	Total	13,548	61			

a. Variable dependiente: y

b. Predictores: (Constante), x

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 18 de ANOVA se observa que el nivel crítico (sig), asociado a la F. Que nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0) de que no existe relación lineal entre las variables para un nivel de significancia del 5%. (Si $p>5\%$, sig.=0,001, se rechaza la hipótesis nula).

Tabla 19

Coefficientes

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,797	,556		3,234	,002
	X	,492	,145	,402	3,401	,001

a. Variable dependiente: y

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 19 de coeficientes, el nivel crítico (sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (t=3,401, sig=001<5%), nos permite concluir que se acepta la hipótesis de investigación y el 49,2% de los coeficientes no estandarizados es el porcentaje que influyen los factores psicosociales en el estrés laboral ($y = 0,492x + 1,797$).

5.3.2. Hipótesis Específicas

A. Hipótesis específica 1

El factor psicosocial demanda del trabajo influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de H₀ y H₁.

H₀: El factor psicosocial demanda del trabajo no influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

H₁: El factor psicosocial demanda del trabajo influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$$H_0: \rho \geq 0,05$$

$$H_1: \rho < 0,05$$

Figura 9

Correlación directa

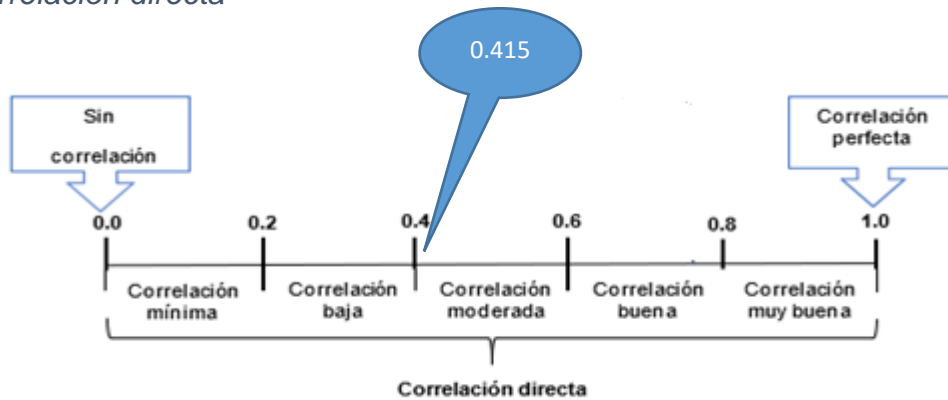


Tabla 20

Correlación entre El factor psicosocial demanda del trabajo con Estrés Laboral.

		Correlaciones		
			Demanda de Trabajo	
			Estrés Laboral	
Rho de Spearman	Demanda de Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	62	62
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	62	62

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

Fuente: Elaboración propia.

e. Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: El factor psicosocial demanda del trabajo influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.415$), con una significancia de $p= 0.001$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor psicosocial demanda del trabajo incrementa significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Tabla 21

Resumen del modelo

Resumen del Modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,352 ^a	,124	,109	,445

a. Predictores: (Constante), x1

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 21 del resumen del modelo muestra que el valor del coeficiente de determinación $R^2=0,109$, significa que el 10,9% del estrés laboral se explica por el factor psicosocial demanda del trabajo.

Tabla 22

ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,675	1	1,675	8,463	,005 ^b
	Residuo	11,874	60	,198		
	Total	13,548	61			

a. Variable dependiente: y

b. Predictores: (Constante), x1

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 22 de ANOVA se observa que el nivel crítico (sig), asociado a la F, permite rechazar la hipótesis nula (H_0) de que no existe relación lineal entre las variables para un nivel de significancia del 5% (Si $p>5\%$, $sig.=0,005$ se rechaza la hipótesis nula).

Tabla 23

Coefficientes

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	s Beta		
1	(Constante)	2,756	,322		8,564	,000
	x1	,275	,094	,352	2,909	,005

a. Variable dependiente: y

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 23 de coeficientes el nivel crítico (sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (t=2,909, sig=005<5%), permite concluir que se acepta la hipótesis de investigación y el 27,5% de los coeficientes no estandarizados es el porcentaje que influye el factor psicosocial demanda del trabajo en el estrés laboral ($y = 0,275x_1 + 2,756$).

A. Hipótesis Especifica 2

El factor psicosocial Control influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de H₀ y H₁.

H₀: El factor psicosocial Control no influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

H₁: El factor psicosocial Control influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

$$H_0: p \geq 0,05$$

$$H_1: p < 0,05$$

Figura 10

Correlación directa

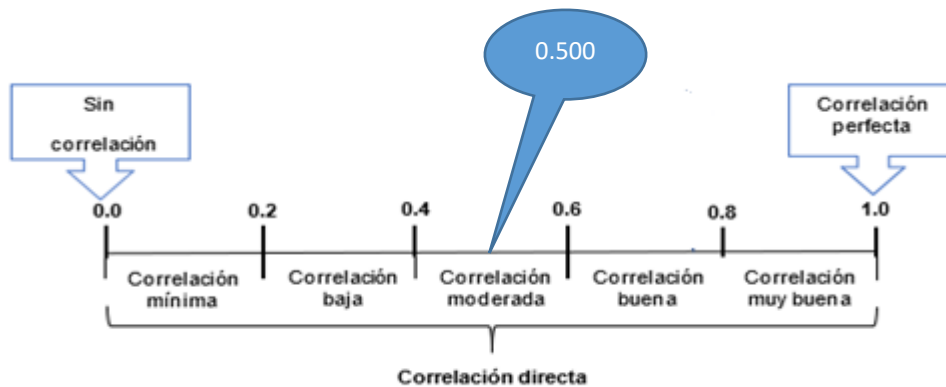


Tabla 24

Correlación entre El factor psicosocial Control del trabajo con Estrés Laboral

Correlaciones				
			Control	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Estrés Laboral	Control	Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

e. Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: El factor psicosocial Control influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.500$), con una significancia de $p= 0.000$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor psicosocial control incrementa

significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Tabla 25

Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,488 ^a	,239	,226	,415

a. Predictores: (Constante), x2

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 25 del resumen del modelo muestra que el valor del coeficiente de determinación $R^2=0,226$, significa que el 22,6% del estrés laboral se explica por el factor psicosocial control.

Tabla 26

Anova

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,232	1	3,232	18,794	,000 ^b
	Residuo	10,317	60	,172		
	Total	13,548	61			

a. Variable dependiente: y

b. Predictores: (Constante), x2

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 26 de ANOVA se observa que el nivel crítico (sig), asociado a la F, permite rechazar la hipótesis nula (H_0) de que no existe relación lineal entre las variables para un nivel de significancia del 5% (Si $p>5\%$, sig.=0,000) se rechaza la hipótesis nula).

Tabla 27

Coefficientes

		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,214	,342		6,482	,000
	x2	,394	,091	,488	4,335	,000

a. Variable dependiente: y

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 27 de coeficientes el nivel crítico (sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($t=4,335$, $sig=000<5\%$), permite concluir que se acepta la hipótesis de investigación y el 39,4% de los coeficientes no estandarizados es el porcentaje que influye el factor psicosocial control en el estrés laboral ($y= 0,394x2 + 2,214$).

B. Hipótesis Especifica 3

El factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-ACOBAMBA, 2022.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de Ho y H1.

Ho: El factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales no influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

H1: El factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

H0: $p \geq 0,05$

H1: $p < 0,05$

Figura 11

Correlación directa

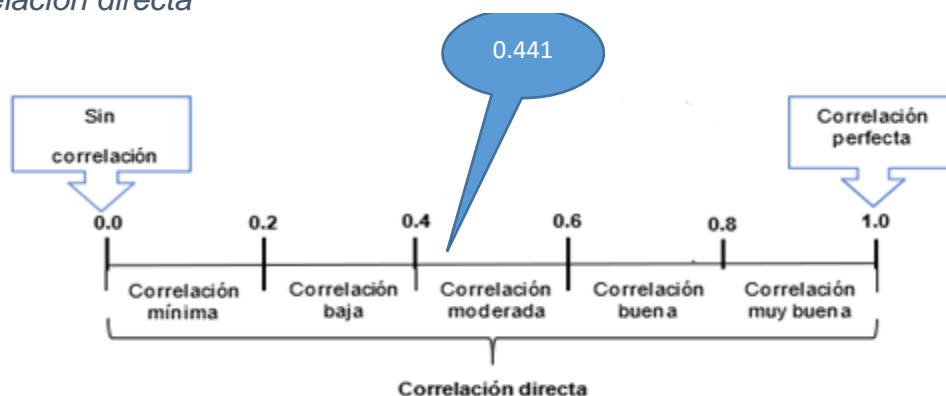


Tabla 28

Correlación entre el factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales con estrés laboral

			Correlaciones	
			Liderazgo y relaciones sociales	Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo y relaciones sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

e. Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: El factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.441$), con una significancia de $p = 0.000$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor

psicosocial liderazgo y relaciones sociales incrementa significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Tabla 29

Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,459 ^a	,210	,197	,422

a. Predictores: (Constante), x3

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 29 del resumen del modelo muestra que el valor del coeficiente de determinación $R^2=0,197$, significa que el 19,7% del estrés laboral se explica por el factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales.

Tabla 30

Anova

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,850	1	2,850	15,984	,000 ^b
	Residuo	10,698	60	,178		
	Total	13,548	61			

a. Variable dependiente: y

b. Predictores: (Constante), x3

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 30 de ANOVA se observa que el nivel crítico (sig), asociado a la F, permite rechazar la hipótesis nula (H_0) de que no existe relación lineal entre las variables para un nivel de significancia del 5% (Si $p>5\%$, $\text{sig.}=0,000$ se rechaza la hipótesis nula).

Tabla 31

Coeficientes

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,365	,333	7,111	,000
	x3	,349	,087	,459	,000

a. Variable dependiente: y

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 31 de coeficientes el nivel crítico (sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($t=3,998$, $\text{sig}=000<5\%$), permite concluir que se acepta la hipótesis de investigación y el 34,9% de los coeficientes no estandarizados es el porcentaje que influye el factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales en el estrés laboral ($y=0,349x3 + 2,365$).

C. Hipótesis Especifica 4

El factor psicosocial recompensa influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman son los siguientes:

a. Planteamiento de Ho y H1.

Ho: El factor psicosocial recompensa no influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

H1: El factor psicosocial recompensa influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

b. Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%; se usó como estadístico una prueba no paramétrica.

c. Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

H0: $p \geq 0,05$

H1: $p < 0,05$

Figura 12

Correlación directa

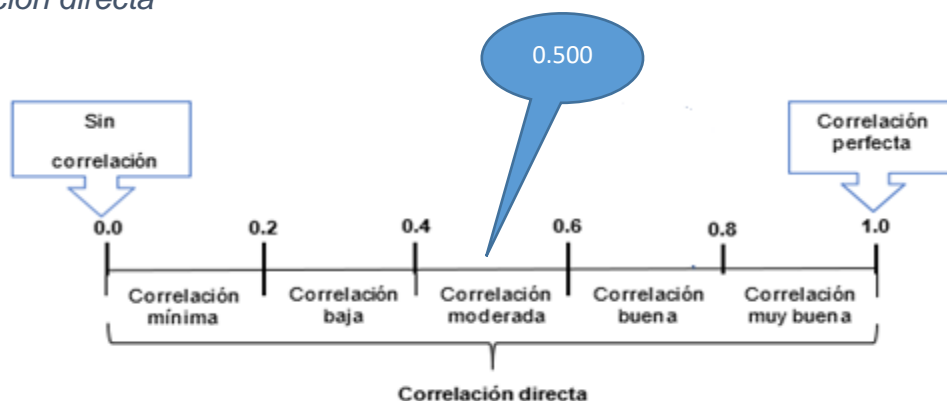


Tabla 3

Correlación entre El factor psicosocial recompensa con Estrés Laboral

Correlaciones				
			Recompensa	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Estrés Laboral	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

e. Conclusión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), asimismo afirmamos que: El factor psicosocial recompensa influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.500$), con una significancia de $p = 0.000$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor psicosocial

recompensa incrementa significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.

Tabla 33

Resumen de modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,501 ^a	,251	,239	,41

a. Predictores: (Constante), x4

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 33 del resumen del modelo muestra que el valor del coeficiente de determinación $R^2=0,239$, significa que el 23,9% del estrés laboral se explica por el factor psicosocial recompensa.

Tabla 34

Anova

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,407	1	3,407	20,159	,000 ^b
	Residuo	10,141	60	,169		
	Total	13,548	61			

a. Variable dependiente: y

b. Predictores: (Constante), x4

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 34 de ANOVA se observa que el nivel crítico (sig), asociado a la F, permite rechazar la hipótesis nula (H_0) de que no existe relación lineal entre las variables para un nivel de significancia del 5% (Si $p>5\%$, sig.=0,000 se rechaza la hipótesis nula).

Tabla 35

Coeficientes

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	2,088	,358		5,837	,000
	x4	,394	,088	,501	4,490	,000

a. Variable dependiente: y

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 35 de coeficientes el nivel crítico (sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (t=4,499, sig=000<5%), permite concluir que se acepta la hipótesis de investigación y el 39,4% de los coeficientes no estandarizados es el porcentaje que influye el factor recompensa en el estrés laboral ($y = 0,394x4 + 2,088$).

5.4. Discusión de resultados

En esta investigación al determinar la influencia de los Factores Psicosociales en el Estrés Laboral del personal de la UGEL Acobamba, se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0.001) < (p tabular = 0.05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Lo que nos da a entender que existe una relación entre ambas variables. Esto quiere decir que las interacciones en el trabajo, las demandas del trabajo y el control sobre él; junto a el medio ambiente laboral de trabajo que incluye el liderazgo y las relaciones interpersonales, como también la falta de recompensas tanto extrínsecas e intrínsecas al personal influyen en incremento del nivel de estrés laboral, donde el personal experimenta un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos para satisfacer las exigencias laborales. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de la UGEL Acobamba. Estos resultados son corroborados por Banda (2022) quien en su investigación llegó a concluir que existe una correlación débil e inversamente proporcional, donde no pudo afirmar una posible causalidad de que los factores psicosociales, ocasionen estrés laboral. Así también Rodríguez (2017) acepta de manera parcial que existe una influencia de los factores psicosociales y el estrés laboral y lo valida al demostrar que hay relación entre la propia organización al afectar directamente al estrés. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que los factores psicosociales; siendo condiciones propias del trabajo y que tiene la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud. Tienen influencia moderada en el estrés laboral, donde de llevar a un nivel elevado puede generar un desequilibrio físico, psicológico en el personal de la entidad.

En la investigación se determinó la influencia del factor psicosocial demandas del trabajo en el estrés laboral del personal de la UGEL Acobamba, donde se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0.001) < (p tabular = 0.05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Lo que nos da a entender que existe una relación entre ambas variables. Esto quiere decir que las exigencias relativas a la cantidad del trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo, las situaciones afectivas propias al contenido de la tarea, las exigencias de la responsabilidad directa al cargo y las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación en relación

al lugar de trabajo, que el personal desarrolla, tiene una influencia moderada en el incremento de los niveles de estrés laboral. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia del factor psicosocial demandas de trabajo y el estrés laboral en el personal de la UGEL Acobamba. Estos resultados son corroborados por Peña (2021) quien en su investigación concluye que existe una influencia del factor psicosocial demandas del trabajo en el estrés laboral, pero que esta influencia es mínima. Banda (2022) de la misma manera concluye que el factor psicosocial demandas de trabajo tiene influencia en el estrés laboral, pero que esta influencia, o es muy significativa para poder concluir que este factor incrementa el estrés laboral. Graneros (2018) concluyo que el factor psicosocial demandas del trabajo y el estrés laboral, tienen una correlación moderada. Es decir que un colaborador que esta sobre cargado con sus tareas, y que no puede cumplirlas en la jornada laboral, puede tener un incremento mínimo en su nivel de estrés laboral. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que el factor psicosocial demandas del trabajo; siendo las demandas propias de sus funciones, las demandas cognitivas y emocionales, de la misma manera las exigencias y responsabilidades de su cargo, pueden elevar el nivel de estrés del personal de la entidad, pero que esta influencia es moderada y no es muy significativa.

En la investigación se determinó la influencia del factor psicosocial control, en el estrés laboral del personal de la UGEL Acobamba, donde se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Lo que nos da a entender que existe una relación entre ambas variables. Esto quiere decir que el margen de decisión que tiene un personal sobre los aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Y que esta condición se vuelve una fuente de riesgo, incrementando los niveles de estrés laboral de las personas. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia del factor psicosocial control y el estrés laboral en el personal de la UGEL Acobamba. Estos resultados son corroborados por Alfaro (2020) quien en su investigación concluye que el factor psicosocial control tiene influencia en el estrés laboral, pero que la relación

es de tipo positiva y débil. Portilla (2017) de la misma manera concluyo que existe influencia del factor psicosocial control en el estrés laboral, con un nivel de significancia de 0.05, lo cual implica que la variabilidad del estrés laboral depende del factor control. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que el factor psicosocial control; refiriéndose al margen de decisión que tiene un individuo sobre los aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas y descansos en el trabajo. Influyen de forma moderada en el incremento de los niveles de estrés del personal de la UGEL Acobamba.

En la investigación se determinó la influencia del factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales, en el estrés laboral del personal de la UGEL Acobamba, donde se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Lo que nos da a entender que existe una relación entre ambas variables. Esto quiere decir la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo y comunicación entre colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgos cuando la gestión que realiza el jefe inmediato presenta dificultades en la planificación, asignación del trabajo, en los resultados de las tareas y la solución de problemas. Lo que lleva a un incremento en los niveles de estrés de los trabajadores. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia del factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales con el estrés laboral en el personal de la UGEL Acobamba. Estos resultados son corroborados por Graneros (2018) donde encontró que existe una correlación moderada de entre el factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales, con el estrés laboral. Donde indica que este factor puede convertirse en un factor de riesgo, por tal evidencia la importancia y la necesidad de contar con relaciones interpersonales saludables. Alfaro (2020) de la misma forma concluyo que el factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales influye en el estrés laboral, y que esta relación es de tipo positiva y débil. Donde menciona que el factor humano de las relaciones entre los trabajadores y más aún entres los jefes y directores con el personal deben ser adecuadas, dado que de ser lo contrario puede generar conflictos entre los mismos y con ello generar

un clima desfavorable, y de mantenerse en el tiempo incrementara los niveles de estrés laboral de los trabajadores. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que el factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales; se refiere al clima de las relaciones sociales que se dan como el producto de la interrelaciones del personal de la entidad al realizar sus labores cotidianas, estas relaciones tienen diferencias particulares por cada organización, donde debe estar presente el apoyo a un colaborador por parte de sus compañeros, como también las relaciones en los equipos de trabajo y el tipo de relación y comunicación con los jefes directos o superiores. De tal manera se concluye que una buena relación social en una entidad y en conjunto con un liderazgo competente ayudan a logro de objetivos en la organización, de ser lo contrario puede influenciar en el incremento de los niveles de estrés laboral del personal de la UGEL Acobamba.

En la investigación se determinó la influencia del factor recompensa y el estrés laboral del personal de la UGEL Acobamba, donde se pudo encontrar que el valor (p calculado = 0.000) < (p tabular = 0.05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Lo que nos da a entender que existe una relación entre ambas variables. Donde las el factor psicosocial de recompensa, es el conjunto de retribuciones que la entidad le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones pueden ir desde el reconocimiento, remuneración económica y posibilidades de desarrollo. Y este factor puede convertirse en un riesgo cuando el reconocimiento al trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da de forma tardía, como también si la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe una influencia del factor psicosocial recompensa con el estrés laboral en el personal de la UGEL Acobamba. Estos resultados son corroborados por Banda (2022) donde concluyo que el factor recompensa es un factor con mayor prevalencia de riesgo psicosocial, que influye en el estrés laboral. Alfaro (2020) de igual manera concluyo que existe una relación de tipo positiva y fuerte, del factor recompensa con el incremento del estrés laboral. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, se concluye que el factor recompensa influye en el incremento del estrés laboral. Toda institución

otorga a su personal el reconocimiento, retribución, gratificación, compensación, remuneración, asistencia social de salud y bienestar, probabilidades de desarrollo laboral en el futuro. Cuando todas estas obligaciones y prestaciones no se cumplen en una institución, pueden ser fuente de riesgo que incrementa el estrés laboral, del personal de la UGEL Acobamba.

Conclusiones

1. Los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.402$), con una significancia de $p= 0.001$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando los factores psicosociales incrementan significativamente aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. Esta correlación directa se produce cuando los factores psicosociales afectan el desarrollo del trabajo y la salud, lo cual conlleva al incremento del nivel de estrés laboral generando un desequilibrio físico y psicológico en el personal UGEL-Acobamba, 2022. El Coeficiente de determinación R^2 , nos permite concluir que el 14,8% del personal tiene un incremento de los niveles de estrés laboral por la influencia de los factores psicosociales.
2. La demanda del trabajo influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.415$), con una significancia de $p= 0.001$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor psicosocial demanda del trabajo incrementa significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. Esta correlación directa se produce cuando el factor psicosocial demanda del trabajo se incrementa, creando un ambiente laboral no favorable, la cual se da en periodos determinados, que conllevan al incremento de los niveles de estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. El Coeficiente de determinación R^2 , nos permite concluir que el 10,9% del personal tienen un incremento de los niveles de estrés laboral por la influencia del factor psicosocial demanda del trabajo.
3. El Control influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.500$), con una significancia de $p= 0.000$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor psicosocial control incrementa significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-ACOBAMBA, 2022. Esta correlación directa se produce cuando el personal no tiene el control de la cantidad de tareas, el ritmo y las

decisiones en su trabajo. Lo que conlleva muchas veces a un desequilibrio en sus funciones, lo cual genera el incrementando los niveles de estrés laboral del personal de la UGEL-ACOBAMBA, 2022. El Coeficiente de determinación R^2 , nos permite concluir que el 22,6% del personal tienen un incremento de los niveles de estrés laboral por la influencia del factor psicosocial control.

4. El liderazgo y relaciones sociales influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.441$), con una significancia de $p= 0.000$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales incrementa significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. Esta correlación directa se produce cuando hay relaciones conflictivas entre los trabajadores y la falta de liderazgo de los jefes directos. Todo esto llevando al aumento del estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. El Coeficiente de determinación R^2 , nos permite concluir que el 19,7% del personal tienen un incremento de los niveles de estrés laboral por la influencia del factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales.
5. La recompensa influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022, debido a que la correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.500$), con una significancia de $p= 0.000$ y demuestra una correlación directa y correlación moderada, es decir, cuando el factor psicosocial recompensa incrementa significativamente, aumenta el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. Esta correlación directa se produce cuando el personal, no recibe una contribución financiera según sus funciones, de igual manera la falta de reconocimiento emocional, que conlleva a que el personal se sienta desmotivado en el ejercicio de sus funciones. Esto conlleva al aumento del estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022. El Coeficiente de determinación R^2 , nos permite concluir que el 23,9% del personal tienen un incremento de los niveles de estrés laboral por la influencia del factor psicosocial recompensas.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la UGEL-Acobamba, la adquisición y la implementación del Programa de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, de España; la evaluación de factores psicosociales es una herramienta, su objetivo es brindar información del diagnóstico de los factores psicosociales en una empresa o de áreas parciales de la misma, con el fin de establecer actuaciones de mejora adecuadas a los riesgos detectados y prevenir el alza de los niveles de estrés laboral. El programa cuenta con 4 etapas, como todas las evaluaciones, es un proceso complejo que lleva un tiempo prolongado, se recomienda que se realice la aplicación con coordinación con el equipo de seguridad y salud en trabajo de la entidad. ver anexo #7.
2. Se recomienda a la UGEL-Acobamba, la aplicación del programa de habilidades socioemocionales, en específico de la habilidad trabajo en equipo, que se desarrolla en 21 semanas, en modalidad virtual, teniendo un total de horas de 128. Curso que contara con 03 módulos; Módulo I: Las habilidades socioemocionales y la educación integral. Módulo II: Diseño de experiencias de aprendizaje socioemocional. Módulo III: Una aproximación a la evaluación socioemocionales. Que, en base a dinámicas, ejercicios, simulaciones, juegos de roles, talleres informativos, didácticos, etc. Este programa desarrolla habilidades de trabajo en equipo, entre otras. Esto ayudara a disminuir la influencia del factor psicosocial demanda del trabajo, y por tal a la disminución de los niveles del estrés laboral. ver anexo #7.
3. Se recomienda a la UGEL-Acobamba, la actualización del MOF y ROF de la entidad, con el fin de determinar los perfiles de los puestos y de sus funciones determinadas. Esto llevando el curso de Elaboración de Instrumentos de Gestión ROF - MOF - CAP Provisional - CPE - MPP - MAPRO – TUPA. Que brinda el Centro Peruano de Estudios Gubernamentales, que tiene como 50 horas académicas.

Esto ayudara a la distribución de funciones y de tal manera a la disminución de la carga laboral. ver anexo #7.

4. Se recomienda a la UGEL-Acobamba, la capacitación a los jefes de área, para llevar el curso de coaching profesional, donde aprenderán las herramientas para la comunicación, liderazgo e innovación en grupo, en la Escuela Internacional Human Growth. Curso de modalidad online y con duración de 5 meses. Esto ayudará a los jefes de área desarrollar la habilidad socioemocional de liderazgo y que permitirá una comunicación eficaz y horizontal con su equipo de trabajo. ver anexo #7.
5. Se recomienda a la UGEL-Acobamba, hacer talleres de disminución del estrés, estos talleres son de 300 horas académicas, teóricos y prácticas, en la Universidad del Pacifico, en cuatro módulos, con certificación y monitorización. Talleres que brindaran los recursos a los trabajadores para el manejo del estrés laboral en la organización. ver anexo #7.
6. Se recomienda a la UGEL-Acobamba, implementar el Curso en Gestión del Estrés Laboral y Psicosociología del Trabajo. Modalidad Online, duración 150 horas, que brinda EUROINNOVA, que aportara el conocimiento para identificar indicadores cuantitativos para medir la influencia de los factores psicosociales en el incremento del nivel del estrés laboral. Esto para tener datos medibles y tomar decisiones en relación con las renunciaciones, rotaciones, trato inadecuado al usuario etc.
7. Se recomienda a la UGEL-Acobamba, el involucramiento de alta dirección de la entidad, RR.HH., y del equipo de seguridad y salud en el trabajo. Dado que el impacto de los factores psicosociales en el estrés laboral, es responsabilidad máxima de los líderes de una entidad. Donde ellos busquen el impacto positivo de los factores psicosociales en su organización.

Referencias bibliográficas

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de las investigación científica*. Machala: UTMACH.
- Alfaro, K. (2020). *Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19, 2020*. Lima: Repositorio UCV.
- Alvites, C. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*, 141 - 178.
- Banda, C. (2022). *Los factores psicosociales del medio ambiente de trabajo que influyen en el estres laboral en docentes universitarios*. Mexico: Dirección general de bibliotecas de la UNAM.
- Banea, G. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Beleño & Ucroscampo, R. N. (2014). *Factores De Riesgos Psicosociales Y Niveles De Estrés En Trabajadores Administrativos de la Universidad de la Costa Cuc en el 2014*. Barranquilla: Repositorio Universidad de la Costa CUC.
- Bendezú, S. (2020). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de los trabajadores del Área de Administración de la UGEL 06-Ate*. Lima: Repositorio UCV.
- Calahorrano, C. (2017). *Incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el estrés laboral de los trabajadores de una empresa comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito*. Quito: Repositorio Institucional UASB.
- Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo. (31 de 03 de 2023). *Essalud.gob.pe*. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- DIGESA. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima: PERÚGRAF IMPRESORES.
- Gómez López, R. (2004). *Evolución científica y metodológica de la economía*. Malaga: Facultad de Económicas, Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-evol/index.html>
- Graneros, J. (2018). *Factores Psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa Ingeniería – Lima, 2017*. Lima: Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hurtado, B. (2017). *Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de enfermería de Cataluña [Trabajo de investigación de doctorado]*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/403710/BHR_TESIS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Iniesta, A. Á. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Bands.
- INSST. (11/03/2023 de Marzo de 2023). *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de INSST: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/evaluacion-de-riesgos-psicosociales>
- Irina, E., & Deiry, B. (2022). Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés laboral en el profesor universitario. *Libre Empresa*, 137-144. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/9425>
- Kristensen, T., Moncada, S., & Llorens., C. (2000). *Metodo ISTAS (CoPsoQ) Manual para la Evaluacion de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Madrid: Paralelo Edición, S.A.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ª edición ed.). Creative Commons.
- Mansilla, F. (2010). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Práctica*. España: Editorial Académica Española.
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. *Comunicación y Salud*, 301-321.
- McMillan, J. (2005). *Investigación educativa* (5ta Edición ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.
- Ministerio de Salud de Chile. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Chile: Ministerio de Salud.
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2008). *Resolución Ministerial N° 375-2008-TR " Norma básica de Ergonomía Y De Procedimiento De Evaluación De Riesgo"*. Lima: MINTRA. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/472127/Anexo_1-Norma_B%C3%A1sica_de_Ergonom%C3%ADa....pdf?v=1578090278
- Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo. (2012). *Reglamento de Ley N° 29783 "Ley de seguridad y salud en el trabajo"*. Lima: MINTRA.

- MINTRA. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo en Trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Obtenido de MINTRA WEBSITE
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, forma, consecuencias, medidas y buenas practicas*. madrid: Universidad Autonoma de Madrid.
- Moyano, P., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Influencia de factores psicosociales en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano. *Revista Médica Electrónica*, 02-18.
- Murrieta, Y. A. (2020). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE COMO PREDICTORES DE ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE OBREGÓN*. Óbregon: Instituto Tecnológico de Sonora.
- OIT. (2016). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia*. Ginebra: PRODOC. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- OMS. (2010). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: INSST.
- OMS. (2022). *Mental health at Work*. Ginebra: World Health Organization and International Labour Organization.
- Peña, J. (2021). *Factores psicosociales asociados al estrés laboral en profesionales de la salud en un Hospital de Piura en tiempos COVID-19, 2021*. Piura: Repositorio UCV.
- Perez, J. (2018). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017*. Lima: Repositorio Universidad Peruana Union.
- Pérez, V. V. (2018). *Factores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Portilla, N. (2017). *Factores psicosociales en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima ,2017*. Lima: Repositorio UCV.
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Quito: Repositotio Institucional UASB.
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de Investigación* (1a ed. ed.). Caracas: Panapo de Venezuela.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 3. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7746475.pdf>.

- Rodríguez, G. (2017). *Factores psicosociales laborales que determinan el estrés en el personal médico y de enfermería del hospital general fresnillo*. Zacatecas: Universidad Autónoma de Zacatecas.
- Ruilova, C. (2017). *Identificación y evolución del estrés y su relación con los factores psicosociales del personal que labora en el Contact Center de la empresa ETAPA EP en el año 2016*. Cuenca: Repositorio de la Universidad del Azuay.
- Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. Mexico: Editorial Grijalbo. Obtenido de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sarmiento, M. C. (2012). *Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico En Personal Terapéutico Asistencial*. Bogotá: Repositorio Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/3185>
- Tascon, M. (2019). *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en una Institución Educativa Publica de la Ciudad de Palmira en el segundo semestre de 2019*. Santiago de Cali: Universidad del Valle.
- Toia, M. (2019). Factores Psicosociales y Estrés laboral en trabajadores de las unidades de cuidados intensivos neonatales de dos hospitales de Arequipa, Peru. *Scientiarvm*, 29-37.
- Triana, G. (2021). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en personal de Gineco-obstetricia del Hospital de Quevedo en tiempos de COVID-19,2020*. Piura: Repositorio UCV.
- UCAL. (03 de 03 de 2023). *UCAL Educación Continua*. Obtenido de UCAL Educación Continua: https://landings.ucal.edu.pe/diploma/coaching-profesional?utm_source=google&utm_medium=cpl&utm_campaign=Ucal-PEC-cursos-NA-coaching_profesional-search-keywords&utm_content=textad-625064892384&gclid=Cj0KCQiA6rCgBhDVARIsAK1kGPle4xvnP-k8VXwHOPMcHfR5A-c8H0vZB

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Factores Psicosociales que Influyen en el Estrés Laboral del Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Acobamba – Huancavelica 2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problemas específicos: ¿Cómo los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?	Objetivos específicos Determinar la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.	Hipótesis General Los factores psicosociales influyen en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.	Variable independiente X= Factores Psicosociales Variable dependiente Y= Estrés Laboral	X1= Demandas del trabajo X2= Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo X3= Control X4= Recompensas y1= Agotamiento emocional y2= Despersonalización y3= Falta de realización personal	Método: Científico – deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance: Explicativo Nivel: Explicativo Diseño: Transversal – explicativo Población: Nn= 62 trabajadores de la UGEL-Acobamba. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios • Cuestionario de Factores Psicosociales (adaptado de Karasek 1990) • Cuestionario de Estrés Laboral (adaptado de Maslach y Jackson 1981)
Problemas específicos: • ¿Cómo influyen las demandas del trabajo en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?	Objetivos específicos • Determinar la influencia de las demandas del trabajo en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.	Hipótesis específicas • El factor psicosocial Demandas del Trabajo influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.			
• ¿Cómo el control influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?	• Determinar la influencia del control en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.	• El factor psicosocial Control influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.			
• ¿Cómo influyen el liderazgo y relaciones sociales en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?	• Determinar la influencia del liderazgo y relaciones sociales en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.	• El factor psicosocial liderazgo y relaciones sociales influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022.			
• ¿Cómo influyen la influencia de las recompensas en el estrés laboral del personal de la UGEL-Acobamba, 2022?	• Determinar la influencia de las recompensas en el estrés laboral del personal de la UGEL-ACOBAMBA, 2022.	• El factor psicosocial recompensa influye en el estrés laboral del personal de la UGEL-ACOBAMBA, 2022.			

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
X=Factores Psicosociales	Según Sarmiento (2012) indicó: Factores psicosociales es un factor nocivo para la salud del trabajador, por sus esfuerzos tanto físicos como mentales sobrepasando su capacidades en este sentido, produciendo riesgos psicosociales como: Estrés laboral, síndrome de burnout y hostigamiento o mobbing produciendo consecuencias negativas no solo para la salud del trabajador, sino	X1: Dimensión demandas del trabajo.	X11=Cuantitativas	1. En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas.	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) En desacuerdo (3) De acuerdo (4) Completamente de acuerdo (5), Débil [29; 67] Moderado [68; 106] Fuerte [107; 145]	Cuestionario factores psicosociales
			X12=Carga mental	2. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.		
			X13=Exigencias de responsabilidad en el cargo.	3. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo		
			X14=Jornada de trabajo	4. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.		
			X15=Consistencia del rol	5. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes		
		x2: Control	X21=Control y autonomía Sobre el trabajo	6. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo		
			X22=Oportunidades de desarrollo, uso de	7. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales		
				8. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.		

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
	<p>también en el aspecto organizacional con el incremento del absentismo laboral, insatisfacción, desmotivación, baja productividad y propensión de accidentes, así como costes económicos para las empresas. (p. 36)</p> <p>Los factores psicosociales se miden con un cuestionario tipo escala de Karasek en cuatro dimensiones</p> <p>a) Dimensión</p>		habilidades y destrezas.	9. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	<p>Nunca (1)</p> <p>Una vez al año o menos (2)</p> <p>Una vez al mes o menos (3)</p> <p>Una vez a la semana (4)</p> <p>Todos los días (5)</p> <p>Bajo [0; 101]</p> <p>Medio [102; 117]</p> <p>Alto [118; 132]</p>	Cuestionario de estrés laboral
			X23=Participación y Manejo del cambio.	10. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo		
			X24=Claridad de rol.	11. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.		
		X3: Liderazgo y relaciones Sociales en el trabajo	X31=Relación con los colaboradores	12. Mi trabajo es muy dinámico		
				13. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.		
				14. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión		
				15. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi		
		X32=Relaciones sociales en el trabajo.	16. Mi jefe facilita la realización del trabajo			
			17. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.			
		X41=Recompensas derivadas de la	18. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles.			

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
	demandas del trabajo (5 ítems), (b) dimensión control (6 ítems) (c) dimensión Liderazgo (6 ítems) y (d) dimensión Recompensas (5 ítems).	X4: Recompensas	pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	19. Las personas con las que trabajo se interesan por mí. 20. Las personas con las que trabajo son amistosas. 21. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas. 22. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.		
Estrés Laboral	- Las definiciones conceptuales deben definir las variables que se usan en sus hipótesis en forma tal que puedan ser comprobadas. - Una definición operacional nos dice que para medir una variable,	Y1: Agotamiento Emocional	Y11=Desinterés	23. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas. 24. Cuando termino mi turno en la entidad me siento alegre y satisfecho. 25. Cuando me levanto por la mañana para ir al trabajo me siento motivado(a).		
			Y12=Agotamiento físico	26. Siento que al interactuar con muchas personas en el trabajo me genera mucho cansancio. 27. Siento que la rutina en el trabajo me genera desgaste físico y mental. 28. Me siento frustrado por mi trabajo. 29. Siento que le dedico más tiempo de lo correspondiente a mi trabajo que a mi vida personal.		

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
	es necesario hacer una serie de actividades o procedimientos.			30. Siento que trabajar en contacto directo con las personas me motiva a cumplir mis metas laborales		
				31. Siento que manejo bien mis recursos en el trabajo para o tener una sobre carga laboral.		
		Y2: Despersonalización	Y21=Actitudes negativas Y22=hacia el trabajo	32. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios.		
				33. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.		
				34. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.		
				35. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.		
			Y23=Trato impersonal hacia los usuarios y compañeros de trabajo.	36. Me siento animado después de haber trabajado con mis usuarios.		
				37. Siento que recibo el reconocimiento por mi trabajo.		
				38. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.		
				39. Siento que puedo entablar relaciones con los usuarios fácilmente.		
			40. Siento que trato a mis usuarios con mucho interés.			

Variable	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Instrumento
		Y3: Falta de realización personal	Y31=Falta de preocupación por los demás.	<p>41. Siento que me he vuelto más flexible y comprensivo al tratar con las demás personas.</p> <p>42. Me preocupa que en mi trabajo me esté volviendo indiferente con las personas.</p> <p>43. Siento que realmente me importa lo que les ocurra a los demás y trato de ayudarlos.</p> <p>44. Me parece que los usuarios me culpan por sus problemas.</p>		

Anexo 3: Cuestionarios

Cuestionario de Factores Psicosociales

Finalidad:

El instrumento tiene la finalidad de conocer los niveles de los factores psicosociales en los trabajadores.

- Género Femenino () Masculino ()
- Edad 20 a 30 años () 31 a 40 años () 41 a 50 años () 51 a 60 años () a más ()
- Área de trabajo: (AGP), (AGI), (AGA), (DIRECCIÓN), (ASESORÍA JURÍDICA)

Instrucciones:

- Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo determinar la relación de los niveles de factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral.
- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta. Marque según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEM	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
1	En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas	1	2	3	4	5
2	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	1	2	3	4	5
3	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	1	2	3	4	5
4	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma	1	2	3	4	5
5	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	1	2	3	4	5
6	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo	1	2	3	4	5
7	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	1	2	3	4	5
8	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente	1	2	3	4	5
9	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	1	2	3	4	5
10	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	1	2	3	4	5

11	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	1	2	3	4	5
12	Mi trabajo es muy dinámico	1	2	3	4	5
13	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	1	2	3	4	5
14	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	1	2	3	4	5
15	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi	1	2	3	4	5
16	Mi jefe facilita la realización del trabajo	1	2	3	4	5
17	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	1	2	3	4	5
18	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles	1	2	3	4	5
19	Las personas con las que trabajo se interesan por mi	1	2	3	4	5
20	Las personas con las que trabajo son amistosas	1	2	3	4	5
21	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	1	2	3	4	5
22	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	1	2	3	4	5

Cuestionario de Estrés Laboral

Nunca	Una vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Una vez a la semana	Todos los días
1	2	3	4	5

N°	ITEM	ESCALAS				
23	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.	1	2	3	4	5
24	Cuando termino mi turno en la entidad me siento alegre y satisfecho.	1	2	3	4	5
25	Cuando me levanto por la mañana para ir al trabajo me siento motivado(a).	1	2	3	4	5
26	Siento que al interactuar con muchas personas en el trabajo no me genera mucho cansancio.	1	2	3	4	5
27	Siento que la rutina en el trabajo me genera desgaste físico y mental.	1	2	3	4	5
28	Me siento frustrado en mi trabajo.	1	2	3	4	5
29	Siento que le dedico más tiempo de lo correspondiente a mi trabajo que a mi vida personal.	1	2	3	4	5
30	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me motiva a cumplir mis metas laborales.	1	2	3	4	5
31	Siento que manejo bien mis recursos en el trabajo para o tener una sobre carga laboral.	1	2	3	4	5
32	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios.	1	2	3	4	5
33	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5
34	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
35	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.	1	2	3	4	5
36	Me siento animado después de haber trabajado con mis usuarios.	1	2	3	4	5
37	Siento que recibo el reconocimiento por mi trabajo.	1	2	3	4	5
38	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5
39	Siento que puedo entablar relaciones con los usuarios fácilmente.	1	2	3	4	5
40	Siento que trato a mis usuarios con mucho interés.	1	2	3	4	5

41	Siento que me he vuelto más flexible y comprensivo al tratar con las demás personas.	1	2	3	4	5
42	Me preocupa que en mi trabajo me esté volviendo indiferente con las personas.	1	2	3	4	5
43	Siento que realmente me importa lo que les ocurra a los demás y trato de ayudarlos.	1	2	3	4	5
44	Me parece que los usuarios me culpan por sus problemas.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 4: Cartas validación de instrumento

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES
Título de la investigación:	FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCVELICA 2022
Nombre del juez/experto:	LIZARDO ROMERO URRUTIA
Teléfono:	964801002
Correo electrónico:	liromerou@gmail.com
Área de acción laboral:	DGP – Dirección de Gestión Pedagógica
Título Profesional:	Licenciado en Ciencias Sociales e Historia
Grado Académico:	Mg. Administración Estratégica


INDICACIONES: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.			X						X					X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X				X		
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X				X		
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X				X						X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X			X						X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X					X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X					X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.			X						X				X		
10. Los ítems son medibles directamente.				X					X					X	
Total parcial	39					38					36				
Total	113														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:
Es preciso que los ítems sean más claros y sencillos.

Firma del Experto
 D.N.I. : 20029925

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO FACTORES PSICOSOCIALES – ESTRÉS LABORAL
Título de la investigación:	FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCAMELICA 2022
Nombre del juez/experto:	RAFAEL HUGO ARIAS SALAZAR
Teléfono:	974032272
Correo electrónico:	ingrafaelarias@gmail.com
Área de acción laboral:	Investigación e Innovación
Título Profesional:	Ingeniero de Sistemas
Grado Académico:	Doctor en Educación

INDICACIONES: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X						X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X				X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente.					X					X					X
Total parcial	48					50					45				
Total	143														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:
NINGUNA

Firma del Experto
 Rafael Hugo Arias Salazar <small>DOCTOR EN EDUCACIÓN DNI N° 20040106</small>
D.N.I. : 20040106

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Cuestionario Factores Psicosociales – Estrés Laboral
Título de la investigación:	FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCVELICA 2022
Nombre del juez/experto:	Mg. Joel Lihua Esteban
Teléfono:	931213139
Correo electrónico:	joellihuaperu@hotmail.com
Área de acción laboral:	Área de Gestión Pedagógica
Título Profesional:	Profesor en Educación Secundaria
Grado Académico:	Magister en Psicología Educativa

INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				x					x						x
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				x					x						x
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				x					x						x
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					x				x						x
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				x						x					x
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				x					x						x
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				x					x						x
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					x					x					x
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					x					x					x
10. Los ítems son medibles directamente.				x					x						x
Total parcial	43					43					42				
Total	128														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto

D.N.I. :23269262.....

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Cuestionario Factores Psicosociales – Estrés Laboral
Título de la investigación:	FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ACOBAMBA – HUANCVELICA 2022
Nombre del juez/experto:	Mg. Sonia Quijada Rodriguez
Teléfono:	957864146
Correo electrónico:	Soqui77 7@hotmail.com
Área de acción laboral:	Área de Gestión Pedagógica
Título Profesional:	Profesor en Educación Primaria
Grado Académico:	Magister en Psicología Educativa


INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				x					x						x
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					x					x				x	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				x						x				x	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				x					x						x
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.									x						x
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					x					x					x
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				x					x						x
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				x					x						x
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					x					x					x
10. Los ítems son medibles directamente.				x					x					x	
Total parcial	39					45					44				
Total	128														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma del Experto

D.N.I. ? 20106734.....

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5
2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	1	5
3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	1
5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4
6	3	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	2
7	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
8	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
9	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5
11	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
12	2	2	4	3	3	5	1	3	4	2	3	4	1	4	2	2
13	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	5	2	4	3
14	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4
15	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2
16	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3
17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
18	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
19	4	5	2	3	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3
20	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5
Varianza	0.56	0.96	0.62	0.57	0.64	0.93	1.09	0.78	0.52	0.73	0.37	0.57	1.21	1.36	1.57	1.41

36	37	38	39	40	41	42	43	44	
5	5	4	5	5	3	1	5	4	
3	5	5	5	5	5	3	5	5	
2	4	4	4	5	4	4	5	4	
5	4	3	4	4	4	2	5	5	
2	2	4	2	2	4	2	3	5	
4	2	2	2	4	3	2	5	4	
4	4	3	4	3	4	4	5	3	
3	5	4	5	3	5	3	5	5	
4	4	5	3	5	5	1	1	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	3	2	3	3	3	3	5	5	
1	3	2	4	3	5	5	5	4	
5	4	4	3	4	5	3	4	5	
4	5	4	4	2	2	2	5	5	
4	2	2	2	2	2	3	4	4	
2	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	2	4	2	2	2	3	4	
3	3	4	4	2	3	3	4	4	
5	4	3	4	4	3	3	4	4	
5	5	4	5	5	3	1	4	5	
.....	1.40	1.01	0.99	1.01	1.32	1.08	1.17	1.04	0.34

SUMA DE VARIANZA DE LOS ITEMS	40.78
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	336.83
NUMERO DE ITEMS	44

$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	0.8994
--	---------------

Anexo 6: Carta de respuesta



AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL



Acobamba 19 de Diciembre del 2022.

CARTA N° 022 -2022-OPER-AGA/DUGEL-A-UE.N°309-GOB.REG.HVCA

SEÑOR(a) : PSIC. MIRKO MARVIN SINCHITULLO VELIZ

ASUNTO : Respuesta al Documento.

**REFERENCIA : SOLICITUD
: EXPEDIENTE N° 14329**

Estimado Sr(a).

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo muy cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local de Acobamba y el mío propio, asimismo, en atención al documento de la referencia, **se le autoriza** realizar el trabajo de investigación sobre Factores Psicosociales que influyen en el estrés laboral, de igual manera deberá hacer llegar el informe final del trabajo correspondiente a este despacho.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE HUANCavelica
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
Lic. Adm. Lucy Margot Yaringa

C.c.
Archivo

Anexo 7: Programas de recomendación

VICEPRESIDENCIA SEGUNDA DEL GOBIERNO
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

insst
Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Buscar 🔍

El Instituto ▾ Materias ▾ Documentación ▾ Formación PRL Normativa El Observatorio ▾ La Comisión Nacional ▾

Intranet

Inicio > Materias > Riesgos > Riesgos Psicosociales > Evaluación de riesgos psicosociales

Evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de los factores psicosociales es una herramienta cuyo principal objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a fin de poder establecer actuaciones de mejora adecuadas a los riesgos detectados y al entorno en el que éstas deban ser llevadas a cabo.



its.
Innova Teaching School

Buscar 🔍

Somos Modelo educativo Carreras Profesionalización docente Formación continua Blog Admisión

Inicio

09/ABR



Dirigido a tutores y docentes de aula, coordinadores académicos, directivos de instituciones educativas, especialistas e investigadores en ciencias humanas o sociales y otros interesados en el desarrollo socioemocional.

Precio especial*

S/. 690

Duración**

21 semanas

Modalidad

Virtual

Horario***

Sábados

¡Contáctanos!

*Inversión regular: S/. 1090

**128 horas: 64 horas

***de 9:00 a.m. a 11:15 a.m.



“ACTUALIZA TU LEGAJO”

Mejora tus oportunidades para **trabajar en el Estado**

Curso Especializado
• Virtual

Elaboración de Instrumentos de Gestión ROF - MOP - CAP Provisional - CPE - MPP - MAPRO - TUPA - 50 Hrs.

Inicio

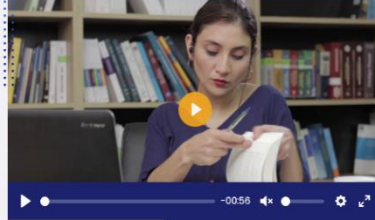
¡Ahora mismo!

Precio Especial

Antes: ~~S/500~~

S/.199

Más información



Nuestro país necesita expertos con capacidad de Gestión.



Escuela de Coaching

Conoce nuestro equipo profesional y por qué somos coaching con enfoque antropológico



¿Beneficios del curso?

El curso teórico práctico permitirá al participante aplicar de forma inmediata los conceptos adquiridos durante la sesión, así como las diferentes herramientas explicadas y usadas durante en clase.

Al finalizar el curso los participantes serán capaces de:

- Identificar los síntomas del estrés laboral y otros problemas vinculados a la salud mental (depresión, alcoholismo, trastornos de personalidad, etc.), en las organizaciones.
- Conocer y practicar estrategias reductoras de estrés y ansiedad.
- Familiarizarse con medidas que aporten significativamente a un clima organizacional sano.
- Contribuir al desempeño y bienestar de todos los miembros de una organización.



Menú 



Euroinnova | Laboral | Cursos

Curso gestión del estrés laboral y psicología

CURSO GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y PSICOLOGÍA: Curso en Gestión del Estrés Laboral y Psicología del Trabajo



Programa PDF

Matricularme



Conócenos mejor



Becas Fundación Euroinnova: Avanza en Formación, vence en Igualdad. **SOLICITA BECA AVANZA**

¡Aplicar ahora!

Inscríbete hoy mismo en este Curso en Gestión del Estrés Laboral y Psicología del Trabajo y obtén un Título Propio del Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM)




Modalidad
Online


Duración - Créditos
150 horas


Becas y Financiación
sin intereses


Equipo Docente
Especializado


Acompañamiento
Personalizado

Opiniones

Plan de estudios

Temario

Titulación

Claustro

Becas