

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



**RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A. AREQUIPA, 2016**

Tesis presentada por el Bachiller:
Murillo Aguilar, Victor Arturo

Para optar el Grado Académico de:
**Maestro en Salud Ocupacional y del Medio
Ambiente**

Asesor:
Dr. Azálgara Lazo, Patricio Gonzalo

Arequipa - Perú

2019

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A: Dr. José Villanueva Salas

Director de la escuela de postgrado de la UCSM

De: Miembros del jurado dictaminador

**BORRADOR DE TESIS “RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A. AREQUIPA,
2016**

MAESTRIA: MURILLO AGUILAR, VICTOR ARTURO

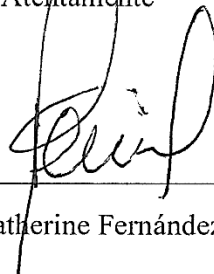
FECHA: 15 DE JULIO DEL 2019

OBSERVACIONES:

- a) Mejorar la redacción y forma del RESUMEN E INTRODUCCION.
- b) En el capítulo RESULTADOS, solo debe incluir tablas y gráficos con su respectiva descripción y fuente; la matriz debe ir al final del trabajo con un anexo. Asimismo, debe darse formato de encuadre para que cada uno de ellos pueda presentarse en una sola página.
- c) En la DISCUSION, al hacer la comparación con otros estudios debemos considerar al autor, año de publicación y ubicación espacial.
- d) En las CONCLUSIONES tratemos de resumir un poco a la información sin perder la esencia y reducir el texto.
- e) Revisar ortografía u redacción de todo el trabajo.

Una vez levantadas las observaciones el dictamen es favorable

Atentamente



Magister Katherine Fernández Pinto

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. José Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Dra. Teresa Chocano

BORRADOR DE TESIS: "RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A. AREQUIPA, 2016."

MAESTRISTA : MURILLO AGUILAR, Víctor Arturo

FECHA : 16 de julio del 2019

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica del Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones.

- **Tablas:** Especificar y ordenar títulos.
- **Justificación** colocar relevancia científica.
- **Fuentes:** Colocar en todas las tablas antecedentes investigativos.
- Actualizar referencias bibliográficas.

Subsanadas las observaciones puede pasar a sustentación.

Atentamente



Dra. Teresa Chocano

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DR. JOSÉ A. VILLANUEVA SALAS
Director de la Escuela de Postgrado
Universidad Católica de Santa María

De : DR. PATRICIO GONZALO AZÁLGARA LAZO
Dictaminador de Borrador de Tesis

Expediente : 20190000021998 Boleta N° : 112

Bachiller : MURILLO AGUILAR, Víctor Arturo

Maestría : Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

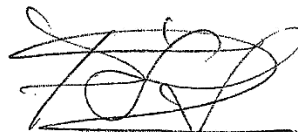
Borrador : Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal operario de
Corporación Lindley S.A. Arequipa, 2016

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones:

- a) Tener en cuenta las anotaciones del dictaminador en diversas partes del documento.
- b) Presentar el Borrador de Tesis en el formato establecido por el *Reglamento de Grados Académicos de la Escuela de Postgrado* vigente.
- c) Resumen y Abstract: Consignar sólo el *objetivo general*. Además, precisar la *temporalidad real* del estudio y los resultados de la medición de cada *variable*.
- d) Técnicas e instrumentos:
 - a. Cuadro de coherencias: en la columna *estructura del instrumento* asignar códigos por *indicador* y no por *subindicador*.
 - b. Presentar el *baremo* global de ambos *instrumentos*.
- e) Resultados: Presentar los resultados globales de ambas *variables* y no sólo los de sus dimensiones (lo mismo en las *conclusiones*, *resumen* y *abstract*).
- f) Discusión: Mencionar también el penúltimo *antecedente investigativo* (por haber estudiado las mismas *variables*).
- g) Conclusiones: Han de ser concisas y puntuales.
- h) Recomendaciones: Puede plantearse otras, como estudios similares o complementarios.
- i) Bibliografía: Consignar *fecha de consulta* en las fuentes 12 y 16.
- j) Anexos: Presentar el modelo de *consentimiento informado*.

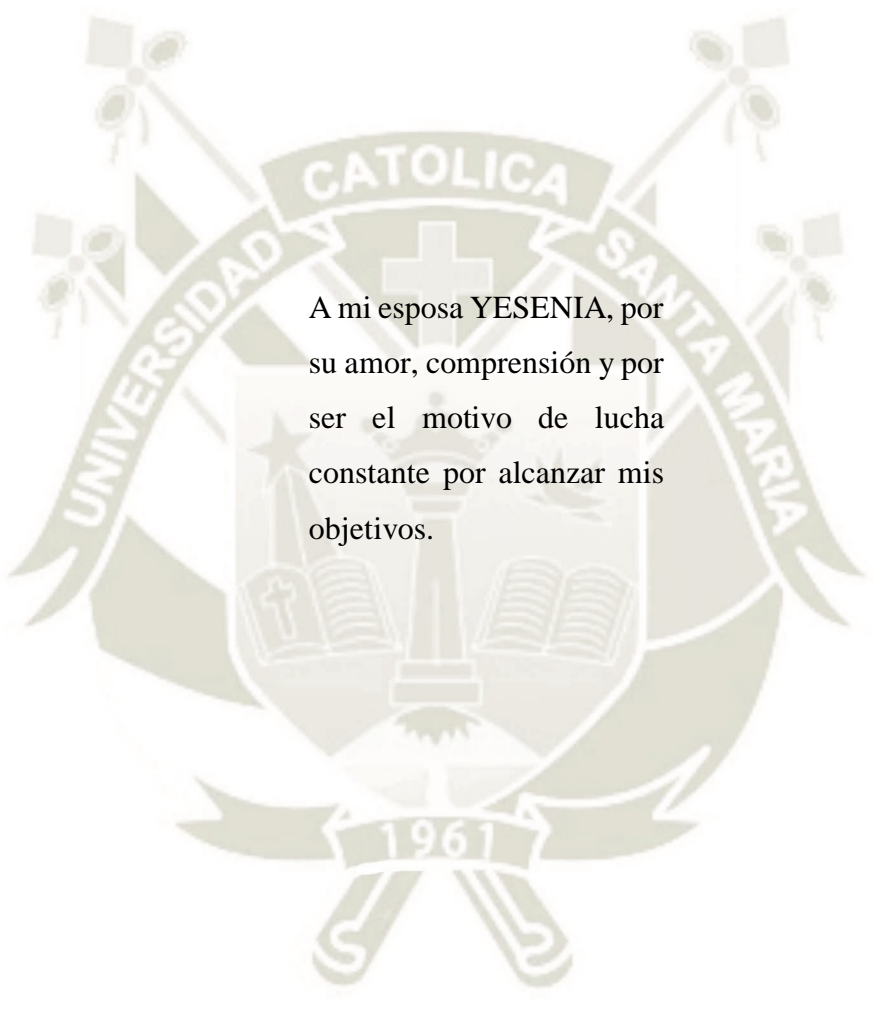
Procede, sin necesidad de nuevo dictamen, el trámite del Borrador de Tesis, con el compromiso del alumno de subsanar las observaciones.

Arequipa, 24 de junio de 2019.



Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

A mi padre JUAN MURILLO que Dios lo tenga en su gloria y mi madre MARIA AGUILAR, por su apoyo.



A mi esposa YESENIA, por su amor, comprensión y por ser el motivo de lucha constante por alcanzar mis objetivos.

A mis hermosas Hijas, CAMILA y MIKAELA por ser el motivo de mis alegrías.

INDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION.....	1
HIPOTESIS.....	2
OBJETIVOS.....	2
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	3
1.1. MARCO CONCEPTUAL.....	3
1.1.1. RIESGOS PSICOSOCIALES.....	3
1.1.1.1. CONCEPTOS BÁSICOS.....	3
1.1.1.2. EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS.....	3
1.1.1.2.1. EXIGENCIAS CUANTITATIVAS.....	3
1.1.1.2.2. EXIGENCIAS COGNITIVAS.....	3
1.1.1.2.3. EXIGENCIAS SENSORIALES.....	4
1.1.1.2.4. EXIGENCIAS EMOCIONALES.....	4
1.1.1.2.5. EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES.....	4
1.1.1.3. TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES.....	5
1.1.1.3.1. INFLUENCIA.....	5
1.1.1.3.2. POSIBILIDAD DE DESARROLLO.....	5
1.1.1.3.3. CONTROL SOBRE EL TIEMPO DE TRABAJO.....	5
1.1.1.3.4. SENTIDO DE LAS TAREAS.....	5
1.1.1.3.5. INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA.....	5
1.1.1.4. FALTA DE APOYO Y CALIDAD DE LIDERAZGO.....	6

1.1.1.4.1. CLARIDAD DEL ROL.....	6
1.1.1.4.2. CONFLICTO DEL ROL.....	6
1.1.1.4.3. SENTIMIENTO DE GRUPO.....	6
1.1.1.4.4. CALIDAD DE LIDERAZGO.....	6
1.1.1.5. COMPENSACIONES.....	7
1.1.1.5.1. INSEGURIDAD.....	7
1.1.1.5.2. ESTIMA.....	7
1.1.1.6. DOBLE PRESENCIA.....	7
1.1.2. ESTRÉS.....	7
1.1.2.1. CONCEPTOS BÁSICOS.....	7
1.1.2.2. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS.....	8
1.1.2.3. FASES DEL ESTRÉS.....	9
1.1.2.3.1. ALARMA.....	9
1.1.2.3.2. RESISTENCIA.....	9
1.1.2.3.3. AGOTAMIENTO.....	10
1.1.2.4. ESTRÉS LABORAL.....	11
1.1.2.4.1. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL.....	12
1.1.2.4.2. FACTORES CONDICIONANTES DEL ESTRÉS.....	12
1.1.2.4.3. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	13
1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	15
1.2.1. A NIVEL LOCAL.....	15
1.2.2. A NIVEL NACIONAL.....	16

1.2.3. A NIVEL INTERNACIONAL.....	18
CAPITULO II: METODOLOGIA.....	20
2.1. TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	20
2.1.1. TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	20
2.1.2. INSTRUMENTOS.....	20
2.1.2.1. MODELO DE INSTRUMENTO.....	20
A. FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA RIESGOS PSICOSOCIALES (SUSESO ISTAS).....	20
B. FORMULARIO DE PREGUNTAS MASLACH PARA ESTRÉS LABORAL.....	23
2.1.2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	25
2.1.2.2.1. UBICACIÓN ESPACIAL.....	25
2.1.2.2.2. UBICACIÓN TEMPORAL.....	25
2.1.2.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO.....	25
2.1.2.2.4. UNIVERSO.....	25
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
3.1. RESULTADOS.....	26
3.1.1. GENERO DEL PERSONAL OPERARIO.	26
3.1.2. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	27
3.1.3. NIVELES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	32
3.1.4. RELACION ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	37
3.2. DISCUSION.....	40

CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.....	44
ANEXOS.....	47



INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: PREGUNTAS POR DIMENSIÓN.....	22
TABLA N° 02: LIMITES DE NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	22
TABLA N° 03: PREGUNTAS POR DIMENSIÓN – BAREMO DE MASLACH..	24
TABLA N° 04: RANGOS PARA EVALUAR NIVEL DE ESTRÉS LABORAL...	25
TABLA N° 05: BAREMO GLOBAL PARA ESTRÉS LABORAL.....	25
TABLA N° 06: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL GÉNERO, EN PERSONAL OPERARIO DE CORPORACIÓN LINDLEY S.A.....	26
TABLA N° 07: CARACTERISTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	27
TABLA N° 08: NIVEL DE ESTRÉS EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	33
TABLA N° 09: FRECUENCIA DE LOS NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PARA EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	37
TABLA N° 10: NIVELES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y DE ESTRÉS LABORAL.....	38

INDICE DE GRAFICAS

GRAFICA N° 01: DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL GÉNERO, EN PERSONAL OPERARIO DE CORPORACIÓN LINDLEY S.A.....	26
GRAFICA N° 02: CARACTERISTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	28
GRAFICA N° 03: EXIGENCIAS PSICOLOGICAS PARA LA POBLACION EN ESTUDIO.....	28
GRAFICA N° 04: TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL OPERARIO.....	29
GRAFICA N° 05: FALTA DE APOYO Y CALIDAD DE LIDERAZGO.....	30
GRAFICA N° 06: COMPENSACIONES EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	31
GRAFICA N° 07: DOBLE PRESENCIA EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	32
GRAFICA N° 08: NIVEL DE ESTRÉS EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	33
GRAFICA N° 09: DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL PARA EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	34
GRAFICA N° 10: DIMENSION DESPERSONALIZACION PARA EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	35
GRAFICA N° 11: DIMENSION DE REALIZACION PERSONAL EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.....	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en el personal operario de Corporación Lindley S.A”, tiene como objetivo determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en la población en estudio.

Para este estudio, de nivel correlacional, se aplicó la técnica del cuestionario, mediante los formularios de preguntas SUCESO ISTAS, para medir el riesgo psicosocial, y MASLACH, para medir el estrés laboral. La temporalidad de los datos corresponde al mes de julio del año 2016, encuestándose 60 operarios del área de producción de Corporación Lindley S.A.

Se encontró que el 8.3% de los operarios es de sexo femenino y el 91.7%, de sexo masculino y que todos tienen instrucción secundaria. Además, los riesgos psicosociales son de nivel medio para la dimensión exigencias psicológicas (68.3%), de nivel alto para trabajo activo y desarrollo de habilidades (53.3%), de nivel alto para la dimensión falta de apoyo y calidad de liderazgo (65%), de nivel alto para la dimensión compensaciones (93.3%) y de nivel alto para la dimensión doble presencia (93.3%). Asimismo, el estrés laboral global para la población en estudio es de nivel medio (37%) y nivel de estrés bajo (67%), teniendo las siguientes características; la dimensión agotamiento emocional genera un nivel de estrés medio (55%), la dimensión despersonalización genera un nivel de estrés medio (36.6%) y por la dimensión baja realización personal se genera un nivel de estrés alto (96.7% población). No se halló relación entre ambas variables.

Palabras clave: riesgo psicosocial, estrés laboral, personal operario.

ABSTRACT

The present research work entitled “Psychosocial Risks and Work Stress in the operating staff of Corporation Lindley S.A”, aims to determine the relationship between psychosocial risks and work stress in the population under study.

For this correlational study, the questionnaire technique was applied, using the question forms SUCESO ISTAS, to measure psychosocial risk, and MASLACH, to measure occupational stress. The temporality of the data corresponds to the month of July of the year 2016, being 60 operators of the production area of Corporation Lindley S.A.

It was found that 8.3% of the operators are female and 91.7% are male and that all have secondary education. In addition, the psychosocial risks are medium level for the psychological demands dimension (68.3%), high level for active work and skills development (53.3%), high level for the lack of support and leadership quality dimension (65%), high level for the compensation dimension (93.3%) and high level for the double presence dimension (93.3%). Likewise, the global work stress for the study population is of medium level (37%) and low stress level (67%), having the following characteristics; the emotional exhaustion dimension generates a medium stress level (55%), the depersonalization dimension generates a medium stress level (36.6%) and a high level of stress (96.7% population) is generated by the low personal achievement dimension. No relationship was found between both variables.

Keywords: psychosocial risk, work stress, operative personnel.

INTRODUCCION

El objetivo del presente estudio es establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral a los que están expuestos los operarios de Corporación Lindley.

En el Capítulo I, se encuentra información teórica sobre riesgos psicosociales y sus dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, falta de apoyo y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia; también sobre estrés laboral, tipos de estrés, fases del estrés, consecuencias del mismo en el ámbito laboral y organizacional. Por último, se exponen antecedentes investigativos locales, nacionales e internacionales.

En el Capítulo II, se presenta la metodología utilizada para la investigación: las técnicas e instrumentos, la ubicación espacial, ubicación temporal y las unidades de estudio.

El Capítulo III, presenta los resultados y la discusión producto del análisis de datos y de comparar los resultados de la presente investigación con los de otros estudios, especialmente en lo que corresponde a las características de los riesgos psicosociales y del estrés laboral y a la relación entre ambos.

Posteriormente, se expone las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas.

La presente investigación tiene relevancia científica, humana, social y contemporánea. Se espera que pueda servir de referencia para futuros trabajos relacionados con el problema en estudio.

HIPOTESIS.

Dado que los riesgos laborales de naturaleza psicosocial afectan la salud los trabajadores, repercutiendo negativamente en su estado de salud, bienestar y generando estrés.

Es probable que, en el personal operario de Corporación Lindley S.A, exista relación positiva entre los riesgos psicosociales a los que están expuestos y el estrés laboral que padecen.

OBJETIVOS

1. Identificar las características de los riesgos psicosociales, a los que está expuesto el personal operario de Corporación Lindley S.A.
2. Establecer el nivel de estrés laboral, al que está sometido el personal operario de Corporación Lindley S.A.
3. Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, en el personal operario de Corporación Lindley S.A.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1. MARCO CONCEPTUAL.

1.1.1. Riesgos Psicosociales.

1.1.1.1. Conceptos básicos.

Los riesgos psicosociales son características propias del trabajo están relacionadas con el clima laboral, con el contenido del puesto de trabajo, con el liderazgo, con las compensaciones; que puede perjudicar la salud física y mental de los trabajadores.

La Organización Internacional de Trabajo, define a los factores de riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización, 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.¹

Las percepciones y experiencias del trabajador determinan la complejidad de los riesgos psicosociales.

1.1.1.2. Exigencias psicológicas.

1.1.1.2.1. Exigencias cuantitativas.

Relaciona la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para poder realizarlo. Tiene que ver la mala planificación del trabajo o la falta de personal.

La jornada de trabajo puede alargarse por una mala distribución de las tareas y esto genera acumulación.

1.1.1.2.2. Exigencias cognitivas.

Las exigencias cognitivas están relacionadas con la toma de decisiones, esto compromete generar ideas nuevas, manejar

¹ Fundación para la prevención de riesgos laborales – 2010, herramientas de Gestión de los Riesgos Psicosociales.

muchos conocimientos, controlar muchas cosas a la vez y tomar decisiones difíciles de forma rápida.

El compromiso de la organización en facilitar los recursos necesarios pueden contribuir al desarrollo de habilidades, caso contrario estas exigencias contribuirán a incrementar a las exigencias cuantitativas.²

1.1.1.2.3. Exigencias sensoriales.

Este tipo de exigencias compromete mucha precisión, concentración y atención en el trabajo, es decir, compromete exigencias a nuestros sentidos.

1.1.1.2.4. Exigencias emocionales.

Estas exigencias requieren habilidades específicas que deben adquirirse, porque está relacionada con la naturaleza de las tareas del trabajo. Las jornadas excesivas implican una mayor exposición y produce fatiga emocional, por ello, requiere tiempos de reposo más largos para olvidar problemas del trabajo.

Este tipo de exigencias afectan a nuestros sentimientos, sobre todo cuando se requiere tener la capacidad para entender la situación de otras personas.

1.1.1.2.5. Exigencias de esconder emociones

Estas exigencias están relacionada con falta de apoyo de los superiores y compañeros, el trabajador evidencia reacciones y opiniones negativas en expresar sus emociones.

² Explicación, según ISTAS21 – de las variables psicosociales, pag.03

1.1.1.3. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

1.1.1.3.1. Influencia.

Está relacionado con autonomía respecto al contenido, condiciones y tomada de decisiones en el trabajo. En las organizaciones donde el trabajo es impuesto sin explicar el por qué, genera emociones que perjudican la salud emocional del trabajador.

1.1.1.3.2. Posibilidad de desarrollo.

Está relacionado con evitar el trabajo repetitivo, monótono y rutinario. Por lo contrario es evaluar si el trabajo permite línea de carrera para los trabajadores, donde se los permita de oportunidades para el desarrollo de habilidades.

1.1.1.3.3. Control sobre el tiempo de trabajo.

Representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo, porque se puede decidir cuándo tomar un descanso, cuando charlar con un compañero o cuando tomar un responder un problema familiar.

1.1.1.3.4. Sentido de las tareas.

El trabajador debe tener en claro la contribución de su puesto de trabajado en las actividades de la organización.

Muchos trabajadores no encuentran sentido a lo que realizan, por ello, lo realizan de mala manera, solo por cumplir y así vez esto lo genera fatiga en el trabajo.

1.1.1.3.5. Integración en la empresa.

Muchas empresas en la actualidad solo visualizan como su objetivo la producción, olvidando realizar actividades que generen integración en los trabajadores, esta variable mide el grado de identificación que tiene el trabajador con su empresa.

1.1.1.4. Falta de apoyo y calidad de liderazgo.

1.1.1.4.1. Claridad del rol.

Se refiere a la definición de las responsabilidades del puesto de trabajo, cuando estas no está bien definido resulta ser un factor de estrés, debido a que el trabajador no tiene en claro sobre que debe responder y menos conoce lo que la organización espera de él.³

1.1.1.4.2. Conflicto del rol.

Expresa la forma como los líderes imparten las ordenes a los miembros de su equipo, las órdenes contradictorias que se presentan en el trabajo generan malas relaciones interpersonales y esto se traduce en estrés laboral.

1.1.1.4.3. Sentimiento de grupo.

Los trabajadores pasan muchas horas en el puesto de trabajo. Es importante el estado de ánimo y el clima en el ambiente de trabajo de la organización.

1.1.1.4.4. Calidad de liderazgo.

El liderazgo en los equipos de trabajo debe estar orientado a la motivación, al crecimiento personal y al bienestar de los trabajadores.

El liderazgo en el entorno laboral es muy importante para mantener buenas relaciones interpersonales, mejorar el clima laboral y reducir el estrés de los trabajadores.

³ Explicación, según ISTAS21 – de las variables psicosociales, pag.06

1.1.1.5. Compensaciones.

1.1.1.5.1. Inseguridad.

La comunicación por parte del líder, es importante para mantener la motivación en los trabajadores, la falta de comunicación genera inseguridad en el empleo, la temporalidad se relaciona con múltiples indicadores de salud.

1.1.1.5.2. Estima.

Está relacionada con el reconocimiento que realiza el líder de equipo a sus trabajadores, como respuesta al buen trabajo que realizan, al esfuerzo y entrega que ponen para alcanzar los objetivos planteados.

La falta de reconocimiento genera estrés en los trabajadores y los resultados alcanzados no son los deseados.

1.1.1.6. Doble presencia.

La doble presencia está relacionada con el aumento de la cantidad de trabajo por la suma del trabajo laboral y el trabajo familiar. La dificultad de responder ambas demandas genera estrés en el trabajador.⁴

1.1.2. Estrés.

1.1.2.1. Conceptos básicos.

Es estrés es una respuesta por parte del cuerpo a las exigencias propias del trabajo. Existen diferentes enfoques sobre el concepto de estrés.

Hans Hugo Bruno Seyle (1956), definió el estrés como una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles). Fue el primero en distinguir entre el estrés positivo y negativo, Seyle noto que el

⁴ Explicación, según ISTAS21 – de las variables psicosociales, pag.02

estrés positivo proporciona retos que motivan a los individuos a trabajar duro y alcanzar sus metas. El estrés negativo resulta de situaciones estresantes que perciben en el tiempo y que producen consecuencias negativas para la salud.

Bruce McEwen, al estrés lo define como una amenaza real a la integridad psicológica y fisiológica de un individuo y que resulta en una respuesta fisiológica o conductual.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para cada acción.

1.1.2.2. Síntomas del Estrés.

El estrés afecta a diferentes los órganos del cuerpo y también a funciones de todo el organismo.

Los síntomas más comunes son:

- Dolores de cabeza.
- Depresión.
- **Ansiedad:** Se trata de un trastorno psicosomático que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de cabeza, colon irritable (estreñimiento y diarrea).
- Insomnio.
- Indigestión.
- **Nerviosismo:** Un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales, el consumo de tabaco, alcohol y café son causa común de nerviosismo.
- Disfunción Sexual.
- Palpitaciones rápidas.
- Diarrea y estreñimiento

1.1.2.3. FASES DEL ESTRÉS:

Hans Seyle habla del estrés en tres fases:

1.1.2.3.1. Alarma.

En esta fase el cuerpo del individuo detecta la presencia del estresor, ante la presencia de un estímulo estresante el organismo se prepara para dar una respuesta, la respuesta puede ser una acción tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.

En esta etapa también se genera una activación del sistema nervioso con manifestaciones como sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la síntesis de glucosa, de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

La fase de alarma se caracteriza por ser de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

1.1.2.3.2. Resistencia:

La fase de alarma se repite muchas veces, el cuerpo inicia un proceso de adaptación para mantener la homeostasis (equilibrio). El organismo no tiene tiempo para recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación, la actividad hormonal sigue siendo elevada.

El organismo llega al máximo en el uso de sus reservas, se normaliza la secreción de glucocorticoides en la actividad simpática y la secreción de noradrenalina. Hay alta resistencia a los factores estresantes.

En esta fase se pueden notar los siguientes efectos:

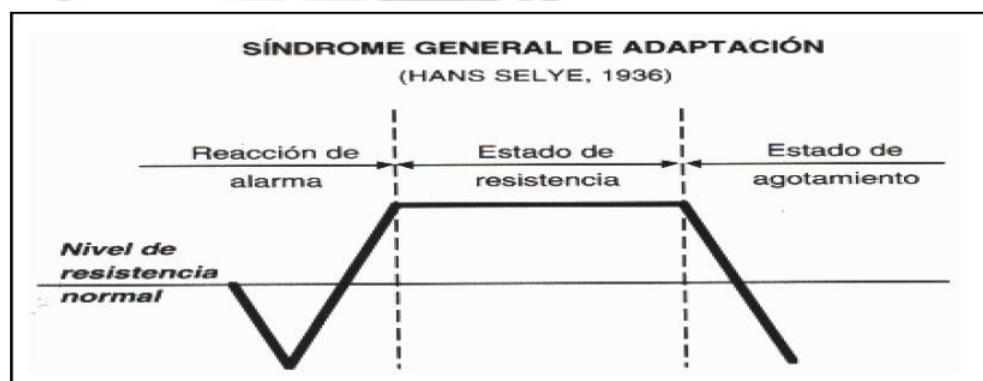
- Dolores de cabeza que se repiten más a menudo.
- Fatiga crónica que se mantiene después del reposo.
- Contracturas musculares en las piernas, cuello, zona lumbar y que no desaparecen con el descanso.
- Dolores estomacales, pesadez estreñimiento y mala digestión.
- Sensación de fracaso.
- Falta de concentración en lo que hace.

1.1.2.3.3. Agotamiento:

El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación o por que la energía de activación es limitada. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte.

En esta fase las energías del individuo se acaban, aparecen las enfermedades por que el sistema inmune se ve afectado y la resistencia a los agentes patógenos disminuye.

Figura N° 01: Fases del Estrés



Fuente: Hans Selye (1936).

1.1.2.4. Estrés laboral:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al estrés como una enfermedad peligrosa para las economías industriales, al afectar la salud física y mental de los trabajadores perjudica su productividad. LA OIT sostiene que las empresas que incluyan actividades que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

Según Martínez Selva, el estrés laboral se genera cual aparece un desequilibrio entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, puede resultar crónico cuando la persona no se recupera durante el periodo laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración.

La Comisión Europea, define al estrés laboral como un patrón de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y de comportamiento ante el contenido de trabajo y el ambiente donde se desarrolla el trabajo. El estrés laboral es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos.

Según el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), define que el estrés en el trabajo son las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias de trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

El estrés laboral se presenta cuando las exigencias en el trabajo sobrepasan las capacidades del trabajador para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

1.1.2.4.1. Tipos de estrés laboral.

Según Seyle las respuestas del estrés en dos tipos.

ESTRÉS POSITIVO.

Llamado Eutres, se manifiesta en situaciones y experiencias donde el estrés tiene resultados y consecuencias positivas por que produce estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr actividades con resultados satisfactorios con costos personales razonables.

ESTRÉS NEGATIVO.

Llamado también Distres, aparece en aquellas situaciones de presión y demandas excesivas que la persona tiene que afrontar si tener los recursos adecuados ni saber bien cómo hacerlo.

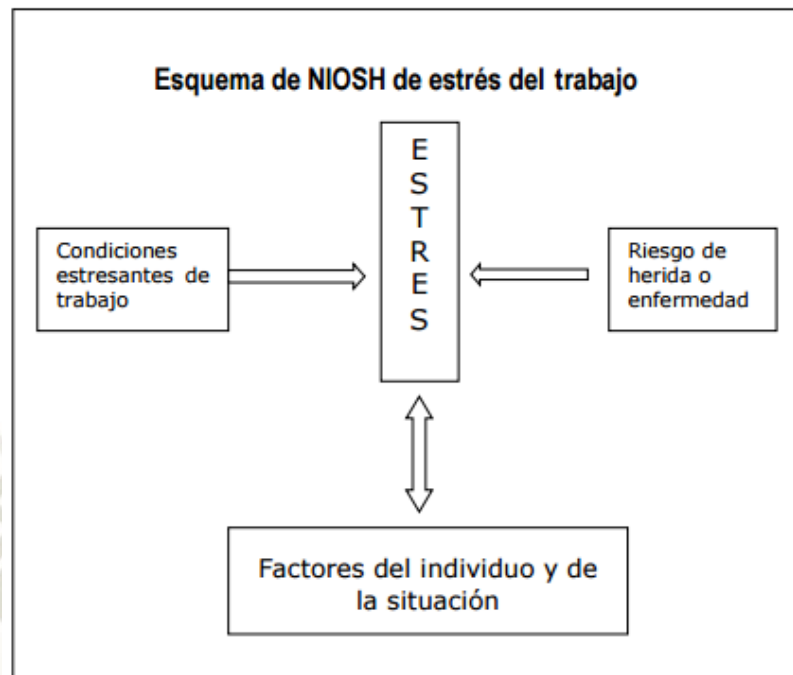
El distres desencadena una eventual desequilibrio fisiológico y psicológico que genera una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas.

1.1.2.4.2. Factores condicionantes del Estrés.

Para el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de Estado Unidos de América (NIOSH) en sus investigaciones han concluido, que las condiciones del entorno laboral tienen un papel principal en causar el estrés laboral. Las condiciones de trabajo estresante pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador. Pero los factores individuales y otras situaciones pueden intervenir en fortalecer o debilitar esta influencia. Ejemplo de factores individuales y de situaciones que pueden contribuir a reducir las condiciones estresantes:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal.
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo.
- Punto de vista relajado y positivo.

Figura N° 02: Esquema de NIOSH de estrés del trabajo



Fuente: Esquema de NIOSH de estrés del trabajo. 1999.

1.1.2.4.3. Consecuencias del estrés laboral

La mayoría de cambios biológicos, psicológicos y sociales que produce el estrés en los trabajadores no son percibidos por estos.

La reacción más frecuente en los trabajadores que sufren estrés es la ansiedad, se manifiesta con preocupación, pensamientos negativos, temor, dificultad para decidir, inseguridad sobre su actuar, situaciones de comer, fumar o beber en exceso, molestias en el estómago, dolor de cabeza, mareo, náuseas, dificultades respiratorias, etc.

El estrés además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza, depresión y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

El estrés puede llegar a producir enfermedades mentales y enfermedades físicas en los trabajadores. Las empresas y

personas que no consideran al estrés como un problema, no están tomando en cuenta los costos empresarial y organizacional que ello compromete.

Ámbito Personal.

- Salud Física: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios endocrinos, dermatológicos, musculares aumento de ritmo cardíaco, presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofríos, dilatación de las pupilas, tensión muscular insomnio, alergias, úlceras, etc.
- Salud mental: Frustración, ansiedad, angustia, depresión, baja autoestima, culpa, incapacidad de tomar decisiones, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental, etc.
- Aspectos conductuales: Irritabilidad, mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
- Dimensión social: Distanciamiento y dificultades para relaciones con la pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

En el ámbito organizativo:

- Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas, la falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisor del personal; aumento de quejas y conflictos, incremento de costos en salud, aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.
- Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, aumento en rotación de personal.

1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

1.2.1. A nivel local.

Pinto Córdova, Tatiana Luz Consuelo (2010)

Título del estudio: Influencia del estrés laboral en el clima organizacional percibido por los profesionales de Salud del Hospital Regional de Policía, Arequipa 2009.

Publicación: Tesis de Grado sustentada en la Escuela de Postgrado en la Maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa en el año 2010.

Propósito: Precisar la frecuencia de estrés laboral en los profesionales de salud, Determinar el clima organizacional percibido por los profesionales de la salud, Establecer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional percibido por los profesionales de salud del Hospital Regional de Policía, Arequipa 2009.

Método: Estudio descriptivo y relacional. Se aplicó el método del cuestionario.

Resultados: El estrés laboral en los profesionales de salud del Hospital de la Policía se presenta en un alto porcentaje de los cuales en la tercera parte se evidencia un estrés laboral más profundo.

Conclusiones: Se observa que el estrés laboral influye en el clima organizacional de tres formas: 1. Alto estrés con clima organizacional ineficaz, 2. Ausencia de estrés con un clima bueno y 3. Bajo estrés con clima motivador. Respecto a los indicadores de estrés la población presenta. Cansancio Emocional el 50% de la población, despersonalización el 17.04% y baja realización personal 44.32% de la población en estudio.

Romero Atencio, Luz Mary (2012)

Título del estudio: Relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en profesionales de la salud de Hospital Goyeneche, Arequipa.

Publicación: Tesis de Grado sustentada en la Escuela de Postgrado en la Maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa en el año 2012.

Propósito: Determinar la relación del estrés laboral profesional y el clima organizacional percibido por los profesionales del Hospital Goyeneche, de Arequipa en el año 2011.

Método: Estudio descriptivo y relacional. Se aplicó el método del cuestionario.

Resultados: 48.9% de los profesionales de salud del Hospital Goyeneche, tienen un nivel intermedio de estrés, seguido de los que tienen estrés con el 36.3%, no hallamos a ningún profesional con niveles altos de estrés.

Conclusiones: Existe relación estadística significativa entre el estrés y en el clima organizacional de los profesionales de la salud del Hospital Goyeneche. La mayoría de los profesionales tienen un nivel intermedio de estrés y poseen un clima organizacional participativo consultivo.

1.2.2. A nivel nacional.

Perez Carpio, Jackson Edgardo (2018)

Título del estudio: Evaluación de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Unión Filial Tarapoto, 2017.

Publicación: Tesis de Grado en Ciencias Humanas y Educación, Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación.

Propósito: Determinar si existe relación estrés los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los docentes de la facultad desde ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, 2017.

Método: Estudio Correlacional.

Resultados: La relación entre el riesgo psicosocial y el estrés laboral es positiva, directa y altamente significativa ($r = 0.653$, $p < 0.05$).

Conclusiones: Existe relación directa entre los riesgos psicosociales y estrés laboral en los Docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, lo que significa, si el riesgo psicosocial se incrementa, el estrés laboral también se incrementará.

Portilla Ayala, Nancy Leonor (2017)

Título del estudio: Factores psicosociales que influyen en el Estrés Laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2017.

Publicación: Tesis de Grado en Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Propósito: Determinar la influencia de los riesgos psicosociales en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2017.

Método: Estudio descriptivo.

Resultados: 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.

Conclusiones: Existe influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2017. Asimismo, se observó que las enfermeras tienen un nivel moderado en los factores psicosociales y un nivel medio en el estrés laboral.

1.2.3. A nivel internacional.

Ucros Campo, Maria Mónica (2014).

Título del estudio: Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014.

Publicación: Tesis de optar al título de Magister en Educación.

Propósito: Caracterizar los factores de riesgos psicosociales Intra y Extra laborales, individuales y niveles de estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa CUC.

Método: Estudio descriptivo. Se aplicó el método del cuestionario.

Resultados: Los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el estrés en un nivel de riesgo del 58%.

Conclusiones: El personal administrativo que laboran en la Institución se encuentra expuesto a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extra laboral y niveles de estrés, por lo cual las acciones ejecutadas a nivel organizacional deben estar dirigidas tanto a la promoción y prevención.

Meza Godoy, Karina (2015).

Título del estudio: Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa Eléctrica en Chile.

Publicación: Revista Medicina y Seguridad del Trabajo.

Propósito: Determinar la correlación entre riesgos psicosociales laborales y estrés percibido en trabajadores de una empresa del rubro eléctrico de Chile.

Método: Estudio descriptivo, el instrumento utilizado es el cuestionario.

Resultados: Los resultados indican que todos los factores de riesgo psicosociales estudiados presentan asociaciones estadísticas significativas con estrés percibido.

Destacan las relaciones de apoyo social y exigencias psicológicas con estrés percibido, así como la relación entre el género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno y compensaciones. Es posible señalar que la dimensión doble presencia es aquella en el nivel más alto del riesgo (44%), sigue la dimensión de apoyo social y compensaciones (34.2%) y las dimensiones de exigencias psicológicas y trabajo activo presentan en un 32.2% y 31.5% respectivamente, un nivel alto de riesgo psicosocial.

Conclusiones: Los trabajadores evaluados manifiestan que en la medida que aumenta la percepción de riesgo de los factores psicosociales del trabajo, también aumentan sus niveles de estrés percibido con aspectos del contenido y organización del trabajo. Se puede concluir que los factores psicosociales del trabajo estudiado presentan asociaciones positivas y significativas con el estrés percibido.

CAPITULO II: METODOLOGIA

2.1. TECNICAS E INSTRUMENTOS

2.1.1. TECNICAS

Se utilizará la técnica del cuestionario, para lo cual se elaborará una serie de preguntas cerradas. Para el caso de riesgos psicosociales cada pregunta tendrá cinco alternativas y para caso del estrés laboral tendrá cinco alternativas por pregunta.

2.1.2. INSTRUMENTOS

Serán los siguientes:

- Para el evaluar los riesgos psicosociales se utilizará el formulario de preguntas SUSESO ISTAS, validado y estandarizado en Chile.
- Para evaluar el nivel de estrés laboral se utilizará el cuestionario de Maslach.

2.1.2.1. MODELO DE INSTRUMENTO

A. FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA RIESGOS PSICOSOCIALES (SUSESO ISTAS)

El cuestionario para medir los riesgos psicosociales incluye 20 preguntas.

Nº	PREGUNTAS					
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo ¿tiene Ud. Que tomar decisiones difíciles?	0	1	2	3	4
3	En General, ¿Considera Ud. Que su trabajo le provoca desgaste emocional?	0	1	2	3	4
4	En su trabajo, ¿Tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	0	1	2	3	4

5	¿Su trabajo requiere atención constante?	0	1	2	3	4
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	0	1	2	3	4
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	0	1	2	3	4
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	0	1	2	3	4
18	Mis supervisores me dan el reconocimiento que merezco.	0	1	2	3	4
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿Se quedan sin hacer?	0	1	2	3	4
20	Cuando está en su trabajo, ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?	0	1	2	3	4

El cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor.

Con este puntaje es posible realizar un cálculo de la prevalencia, es decir, del porcentaje de trabajadores que se encuentran en cada nivel de riesgo, bajo, medio o alto, utilizando los límites de cada nivel de acuerdo a lo asignado a continuación.

TABLA N° 01: Preguntas por Dimensión.

DIMENSION	PREGUNTAS EN EL CUESTIONARIO
Exceso exigencias psicológicas	1-2-3-4-5
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	6-7-8-9-10
Falta de apoyo y calidad de liderazgo.	11-12-13-14-15
Compensaciones	16-17-18
Doble presencia	19-20

Fuente: Manual de uso de cuestionario SUSESO - ISTAS

TABLA N° 02: Límites de nivel de riesgo psicosocial.

DIMENSION	NIVEL DE RIESGO BAJO	NIVEL DE RIESGO MEDIO	NIVEL DE RIESGO ALTO
Exceso exigencias psicológicas	0 – 8	9 – 11	12 – 20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 – 5	6 – 8	9 – 20
Falta de apoyo y calidad de liderazgo.	0 – 3	4 – 6	7 – 20
Compensaciones	0 – 2	3 – 5	6 – 12
Doble presencia	0 – 1	2 – 3	4 – 8

Fuente: Manual de uso de cuestionario SUSESO - ISTAS

B. CUESTIONARIO DE MASLACH PARA ESTRÉS LABORAL.

Este cuestionario consta de 22 preguntas, mide las dimensiones de Agotamiento Emocional, despersonalización y realización personal. Los niveles altos o bajos son indicativos de nivel de estrés alto o bajo.

Nº	PREGUNTAS	Nunca	Raramente	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	Me siento defraudado en mi trabajo.	1	2	3	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	1	2	3	4	5
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis trabajadores.	1	2	3	4	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	1	2	3	4	5
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	1	2	3	4	5
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	1	2	3	4	5
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1	2	3	4	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	1	2	3	4	5
13	Me siento frustrado en mi trabajo	1	2	3	4	5
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	1	2	3	4	5

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis trabajadores	1	2	3	4	5
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1	2	3	4	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis trabajadores.	1	2	3	4	5
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis trabajadores	1	2	3	4	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	2	3	4	5
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	5
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los trabajadores me culpan de alguno de sus problemas					

Para realizar la medición se debe suman las respuestas de cada aspecto evaluado.

TABLA N° 03: Preguntas por dimensión.

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20
Despersonalización	5-10-11-15-22
Baja realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21

Para saber el nivel de estrés laboral consultar la siguiente tabla.

TABLA N° 04: Rangos para evaluar nivel de Estrés laboral

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 - 18	19- 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6- 9	10 - 30
Baja realización personal	0 - 33	34-39	40 - 56

TABLA N° 05: Baremo global para estrés laboral.

NIVEL DE ESTRÉS	RANGO
Estrés bajo	≤ 56
Estrés Medio	Entre 57 y 76
Estrés Alto	≥ 77

2.1.2.2.CAMPO DE VERIFICACIÓN.

2.1.2.2.1. Ubicación espacial

El estudio se realizará en la Planta Industrial de Corporación Lindley S.A, que se detalla a continuación: Área de Producción de Planta Arequipa, ubicado en Av. Arequipa 111, distrito Tiabaya, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

2.1.2.2.2. Ubicación temporal.

El horizonte temporal está referido al presente, por lo que se trata de un estudio coyuntural. El periodo de toma de datos será de siete semanas.

2.1.2.2.3. Unidades de estudio.

Las unidades de estudio para la presente, están constituidas por el personal Operario de Corporación Lindley S.A que labora en Planta Arequipa.

2.1.2.2.4. Universo

Está conformado por 60 personas de 18 a 59 años de la provincia de Arequipa, empleadas en Corporación Lindley S.A. – Planta Arequipa.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS

3.1.1. GENERO DEL PERSONAL OPERARIO

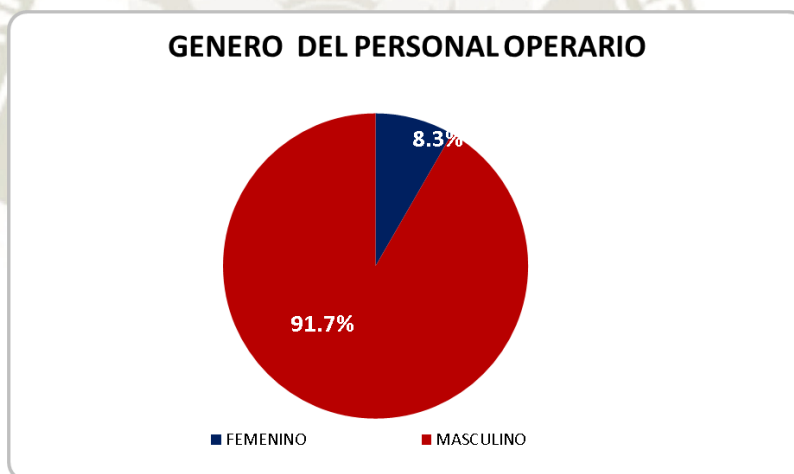
TABLA N° 06:

Distribución de la Población según el Género, en personal operario de Corporación Lindley S.A.

Genero	Numero	%
Femenino	5	8.3
Masculino	55	91.7
Total	60	100

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICA N° 01:



Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica N° 01 en el año 2016 el 91.7% de la población en estudio es de sexo masculino y el 8.3% es de sexo femenino. Esta información es importante porque se trabajará con una población del mismo sexo, quienes tienen características biológicas o fisiológicas similares.

3.1.2. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.

Para medir el nivel de los riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario SUCESO ISTAS, un cuestionario de 20 preguntas que evalúa exigencias psicológicas, el trabajo activo y desarrollo de habilidades, el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, las compensaciones y doble presencia en el trabajo.

El cuestionario SUCESO ISTAS califica el nivel de los riesgos psicosociales como alto, medio o bajo.

- Riesgo alto (A): Los riesgos psicosociales con este nivel tienen amplia posibilidad de generar un alto nivel de estrés laboral.
- Riesgo medio (M): Con este nivel de riesgo psicosociales se espera una reacción de estrés medio.
- Riesgo bajo (B): Este nivel de riesgo no espera ninguna reacción de estrés.

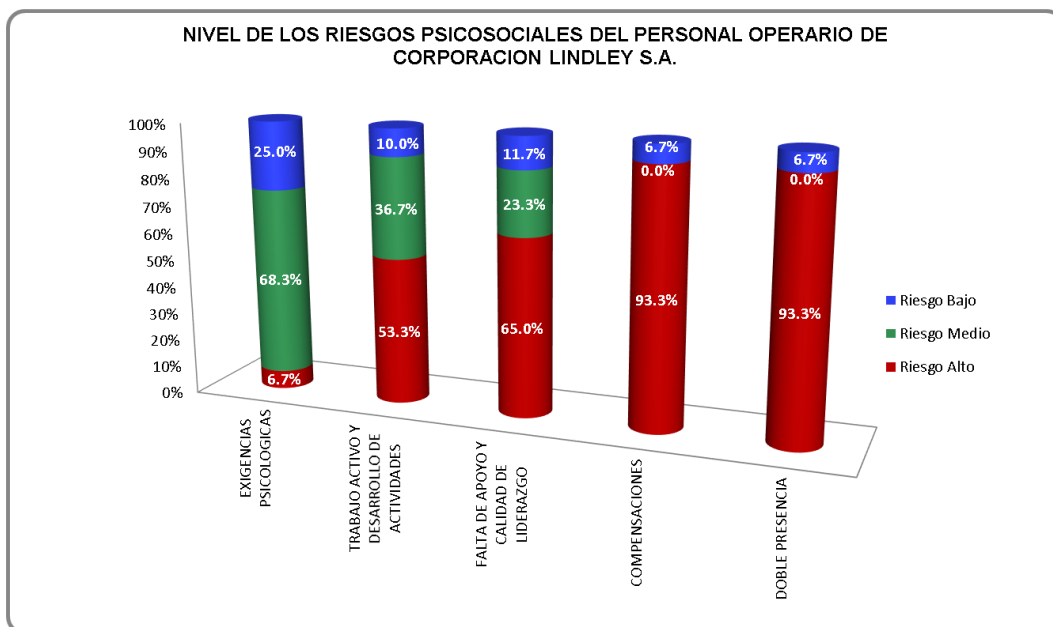
TABLA N° 07:

CARACTERISTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.

NIVEL DE RIESGOS PSICOSOCIALES	EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES	FALTA DE APOYO Y CALIDAD DE LIDERAZGO	COMPENSACIONES	DOBLE PRESENCIA
Riesgo Alto	6.7%	53.3%	65.0%	93.3%	93.3%
Riesgo Medio	68.3%	36.7%	23.3%	0.0%	0.0%
Riesgo Bajo	25.0%	10.0%	11.7%	6.7%	6.7%

Fuente: Resultado del cuestionario SUCESO ISTAS.

GRAFICA N° 02:



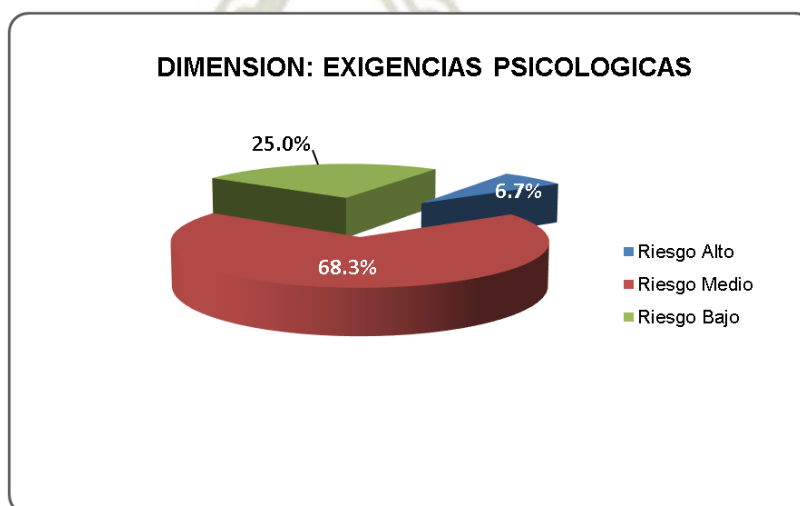
Fuente: Resultado del cuestionario SUSESO ISTAS.

Según la gráfica N° 02, los riesgos psicosociales para la población en estudio son de nivel medio para las exigencias psicológicas y nivel alto para todas las otras dimensiones que mide el cuestionario SUSESO ISTAS.

El 93.3% de la población en estudio está preocupado por su permanencia en la Compañía y también su permanencia en el puesto, esto asociado a problemas domésticos que directamente afectan a su estado emocional y psicológico.

GRAFICA N° 03:

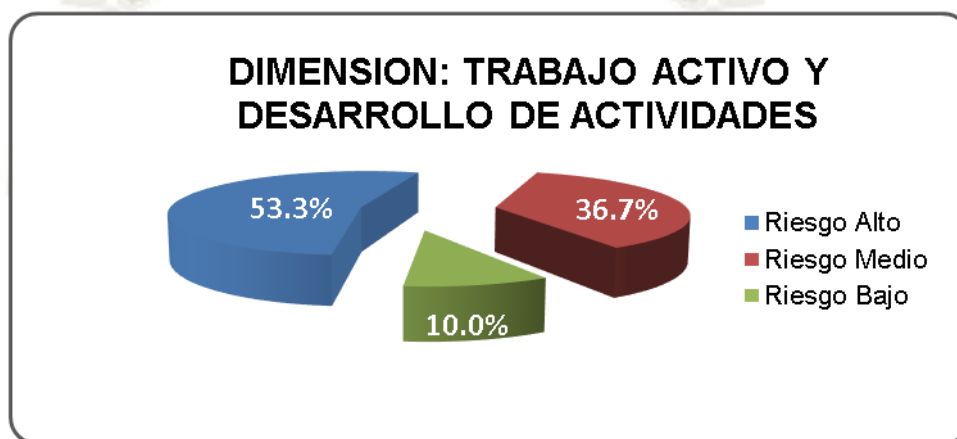
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS PARA LA POBLACION EN ESTUDIO.



Fuente: Resultado del cuestionario SUSESO ISTAS.

Según la gráfica N° 03, el 68.3% de la población en estudio está expuesto a un nivel de riesgo medio por exigencias psicológicas del trabajo, en su mayoría los operarios conocen y entienden la importancia de sus funciones en el proceso productivo de la empresa. Son conscientes que sus errores significarían grandes pérdidas para la compañía.

GRAFICA N° 04:
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL
OPERARIO.



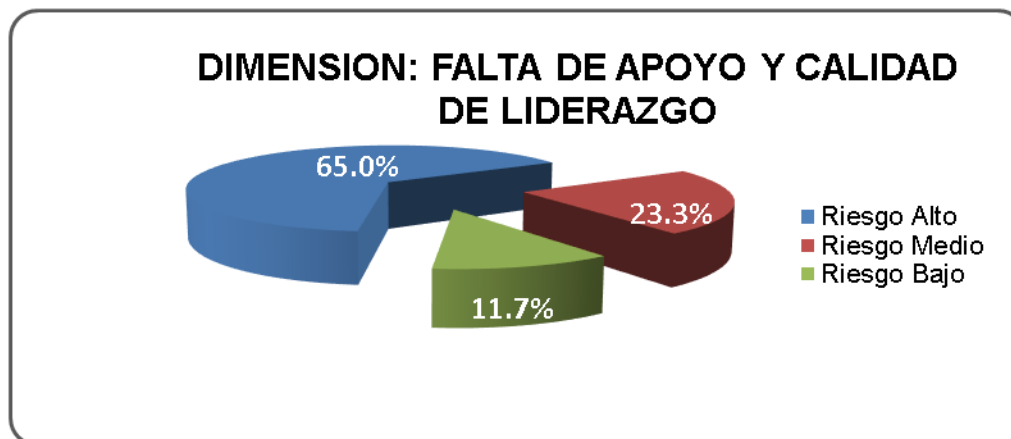
Fuente: Resultado del cuestionario SUSESO ISTAS.

Según la gráfica N° 04, el 53.3% de la población en estudio está expuesta a un nivel de riesgo psicosocial alto, debido a la poca influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, la rutina de todos los días hace que las tareas que realiza se vuelvan hasta aburridas.

Este porcentaje refleja un trabajo rutinario, sin mucho que aprender día a día y muchas de las tareas que realizan los operarios no son explicadas con claridad por sus líderes, resultado un bajo entendimiento de la importancia de las tareas para la Compañía.

GRAFICA N° 05:

FALTA DE APOYO Y CALIDAD DE LIDERAZGO.



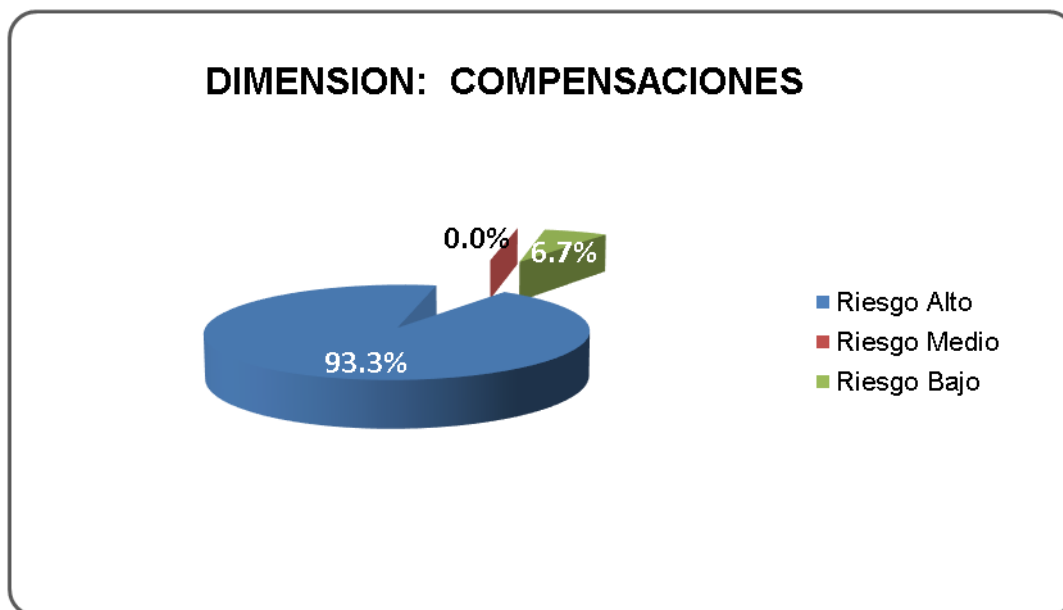
Fuente: Resultado del cuestionario SUSESO ISTAS.

Según la gráfica N° 05, el 65% de la población estudiada está expuesta a un nivel de riesgo psicosocial alto, esto refleja la ausencia del jefe inmediato en resolver requerimientos de los trabajadores y la relaciones interpersonales que requieren atención del jefe inmediato.

La baja calidad de liderazgo está relacionada con la falta de planificación previa al inicio de las actividades diarias; esto genera falta de recursos, improvisación de tareas y una exposición permanente al error.

Muchos líderes delegan sus funciones a operarios, sin previa información al equipo que lideran, esto genera incomodidad entre los operarios miembros del equipo y la presencia del líder se hace más lejana.

GRAFICA N° 06:
COMPENSACIONES EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION
LINDLEY S.A.



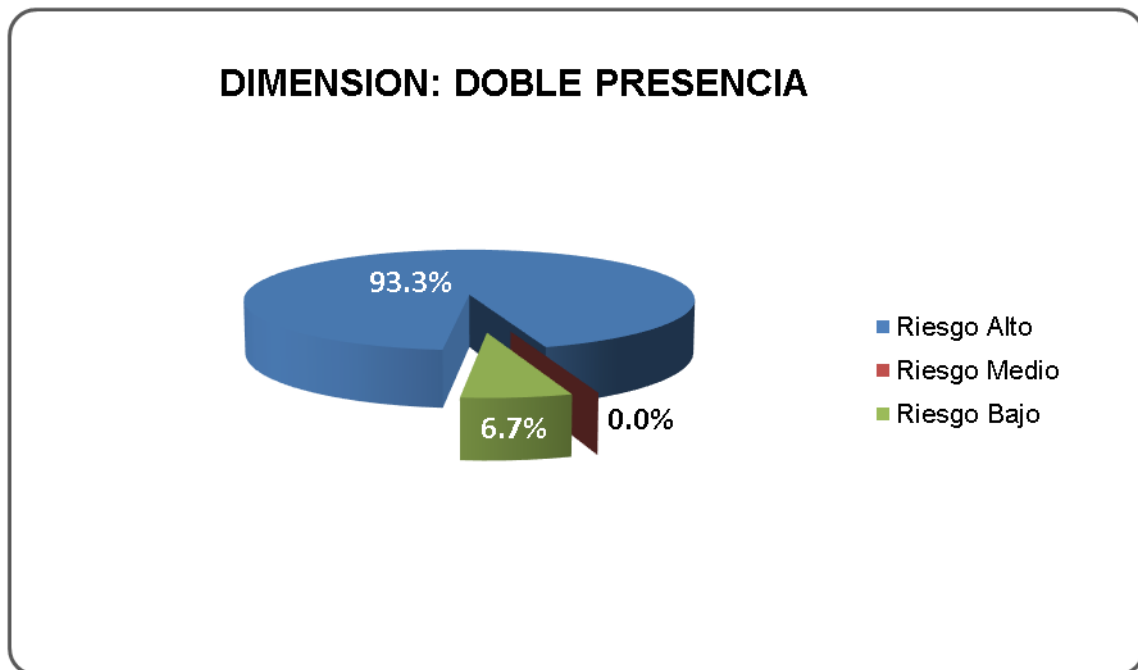
Fuente: Resultado del cuestionario SUSESO ISTAS.

Según la gráfica N° 06, el 93.3% de la población en estudio manifiesta estar expuesto a un nivel de riesgo psicosocial alto para esta dimensión. Al tener ausencia de su jefe inmediato, los operarios están preocupados si continuara su contrato y desmotivados al no tener retroalimentación de su jefe inmediato.

Las compensaciones están relacionadas con la estabilidad laboral y el reconocimiento del líder, muchos operarios manifiestan que han generado mejoras en el proceso y ahorros dinero, sin embargo nunca reciben reconocimiento más bien cuando cometen un error reciben amonestaciones escritas y hasta suspensiones.

GRAFICA N° 07:

DOBLE PRESENCIA EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION
LINDLEY S.A.



Fuente: Resultado del cuestionario SUSESO ISTAS.

Según la gráfica N° 07; el 93.3% de la población en estudio está expuesto a un nivel de riesgo psicosocial alto para esta dimensión, los trabajadores manifiestan estar preocupados por sus cosas domésticas y familiares durante la jornada laboral.

Los operarios manifiestan que al tener jornadas de trabajo de 8 horas, la mayoría de ellos realizan otras actividades; algunos estudian, otros tienen otro trabajo; este incremento de carga laboral genera mayor preocupación en ellos.

3.1.3. NIVELES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.

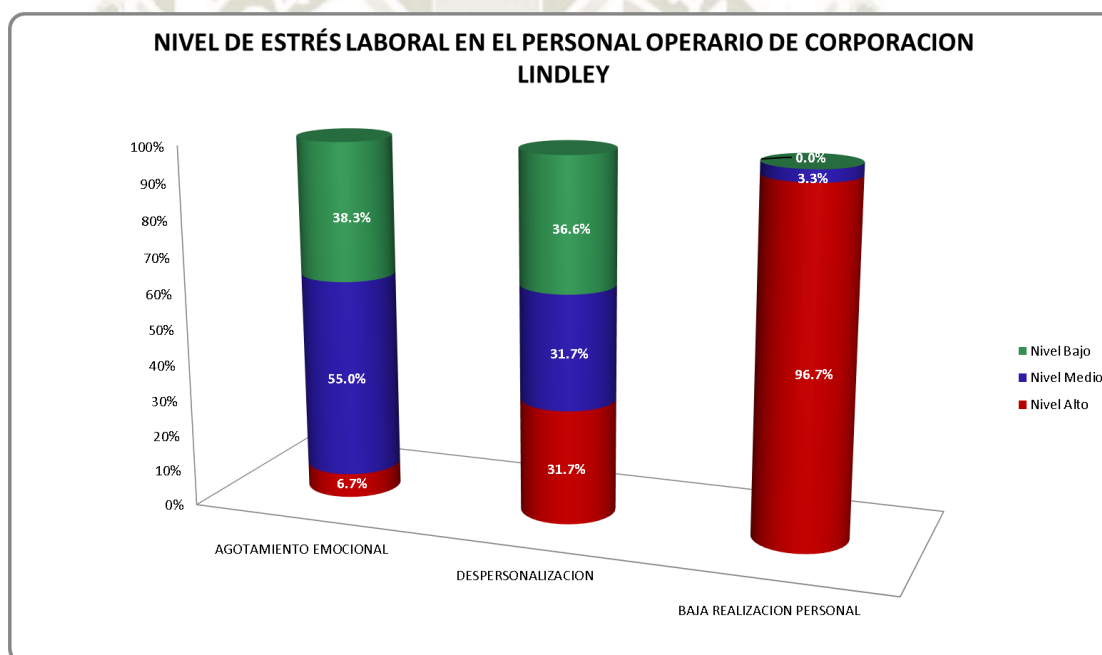
Para medir el nivel de estrés al que está expuesto el personal operario de Corporación Lindley S.A. se utilizó el cuestionario de Maslach, este cuestionario mide tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

TABLA N° 08:
NIVEL DE ESTRÉS EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION
LINDLEY S.A.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	BAJA REALIZACION PERSONAL
Nivel Alto	6.7%	31.7%	96.7%
Nivel Medio	55.0%	31.7%	3.3%
Nivel Bajo	38.3%	36.6%	0.0%

Fuente: Aplicación del cuestionario de MASLACH.

GRAFICA N° 08:

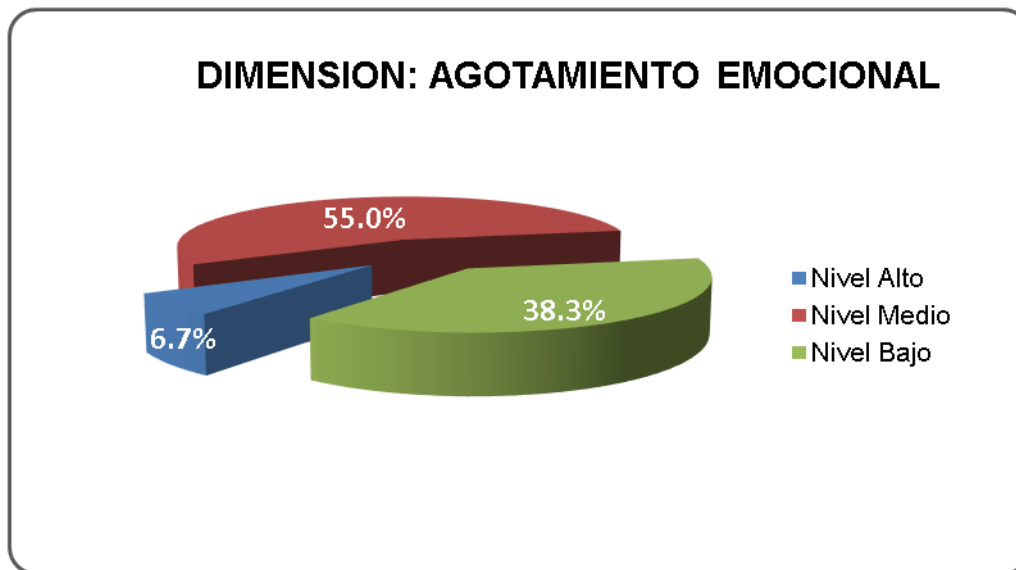


Fuente: Resultado del cuestionario MASLACH.

Según la gráfica N° 08, el 55% de la población estudiada está expuesta a un nivel de estrés medio para la dimensión agotamiento emocional, el 36.6% manifiesta estar expuesto a un nivel de estrés bajo para la dimensión despersonalización y el 96.7% un nivel de estrés alto para la dimensión realización personal.

GRAFICA N° 09:

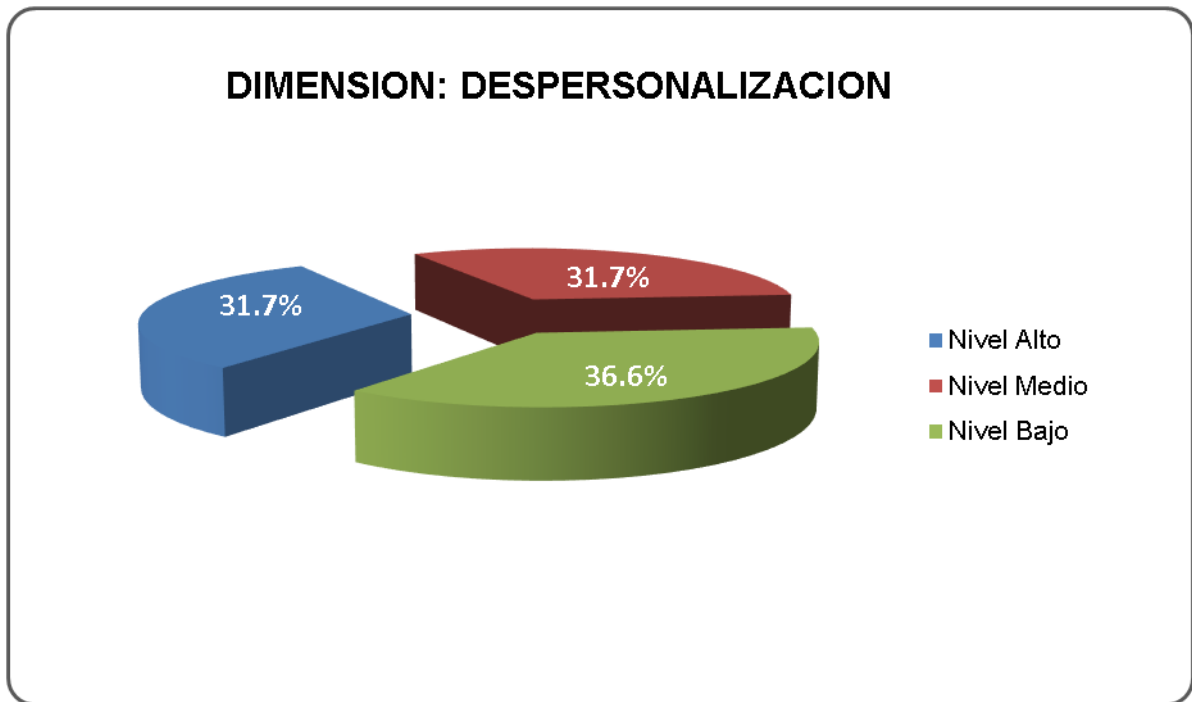
DIMENSION AGOTAMIENTO EMOCIONAL PARA EL PERSONAL OPERARIO
DE CORPORACION LINDLEY S.A.



Fuente: Resultado del cuestionario MASLACH.

Según la gráfica N° 09, el 55% de la población estudiada está expuesta a un nivel de estrés medio para la dimensión agotamiento emocional. Los operarios manifiestan que se sienten agotados al término de cada jornada, la misma rutina y las rotaciones de turno los generan cansancio.

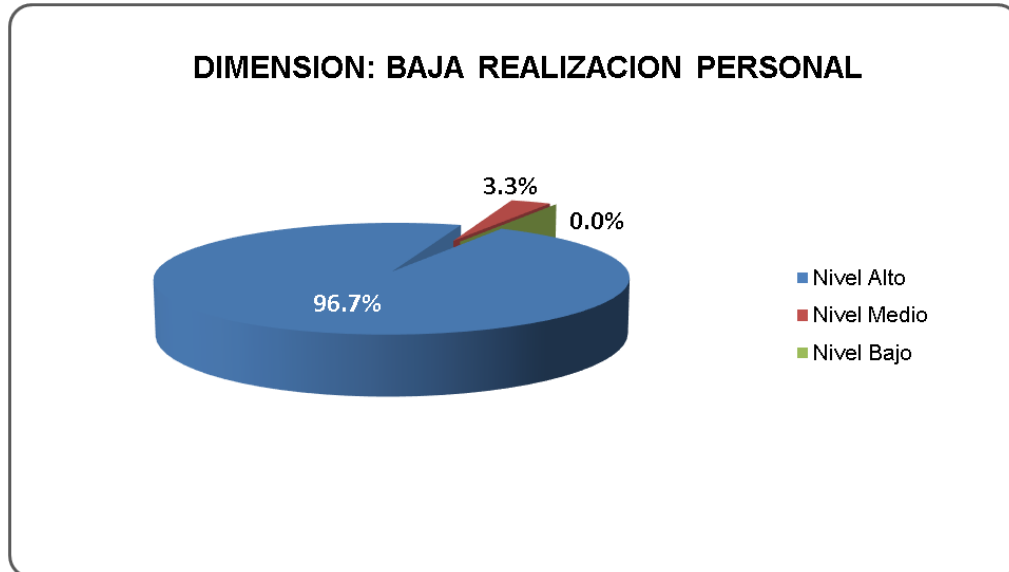
GRAFICA N° 10:
DIMENSION DESPERSONALIZACION PARA EL PERSONAL OPERARIO DE
CORPORACION LINDLEY S.A.



Fuente: Resultado del cuestionario MASLACH.

Según la gráfica N° 10, el 36.6% de la población estudiada está expuesta a un nivel de estrés bajo, el 31.7% a un nivel de estrés medio y el 31.7% a un nivel de estrés bajo. Se puede concluir que para esta dimensión el nivel de estrés en la población estudiada es bajo.

GRAFICA N° 11:
DIMENSION DE BAJA REALIZACION PERSONAL EN EL PERSONAL
OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.



Fuente: Resultado del cuestionario MASLACH.

Según la gráfica N° 11, el 96.7% de la población estudiada está expuesta a un nivel de estrés alto para esta dimensión. Los trabajadores manifiestan que es complicado trabajar con la mayoría de sus compañeros, muchos de ellos vienen cumplen su jornada y se retiran.

La baja realización personal está también relacionada con la baja autoestima y la incapacidad de soportar presión durante el trabajo.

TABLA N° 9:
FRECUENCIA DE LOS NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PARA EL PERSONAL
OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.

Nivel de Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	63%
Medio	22	37%
Alto	0	0%

Fuente: Resultado del cuestionario MASLACH.

La tabla N° 9, se presenta la prevalencia de estrés laboral en el personal operario de Corporación Lindley S.A. Se observa que el 37% del personal operario presenta un nivel de estrés medio y el 63% del personal operario presenta un nivel de estrés bajo, luego de aplicar del cuestionario de Maslash a 60 operarios de Corporación Lindley S.A.

3.1.4. RELACION ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL OPERARIO DE CORPORACION LINDLEY S.A.

Para hallar si existe relación positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral al que están expuestos los operarios de Corporación Lindley S.A, se utilizó la herramienta estadística Chi-cuadrada.

Esta herramienta estadística de Chi-cuadrada permite aceptar o rechazar una hipótesis planteada, para ello se propone dos opciones de la hipótesis planteada en el proyecto de tesis:

Ho: No hay relación positiva entre riesgos psicosociales y estrés laboral.

H_i: Si hay relación positiva entre riesgos psicosociales y estrés laboral.

Al realizar la prueba estadística Chi cuadrada en MINITAB, se calcula el valor del P-Valué y este valor es comparado con el nivel de significancia de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis propuesta, caso contrario se acepta la hipótesis propuesta.

A continuación se plantean los pasos para aplicar la herramienta estadística.

- **Definimos las variables.**

X: Riesgos psicosociales

Y: Estrés laboral

- **Tipo de variables.**

X: Atributo

Y: Atributo

- **Herramienta.**

Dependencia

- **Hipótesis propuesta.**

Ho: No hay relación positiva entre riesgos psicosociales y estrés laboral.

Hi: Si hay relación positiva entre riesgos psicosociales y estrés laboral.

- **Recolección de información para procesar en MINITAB.**

TABLA N° 10:

NIVELES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y DE ESTRÉS LABORAL.

NIVEL	DE RIESGO PSICOSOCIAL		ESTRÉS LABORAL	
	Cantidad de Operarios	% Operarios	Cantidad de Operarios	% Operarios
Alto	32	53%	0	0%
Medio	27	45%	22	63%
Bajo	1	2%	38	37%
TOTAL	60		60	

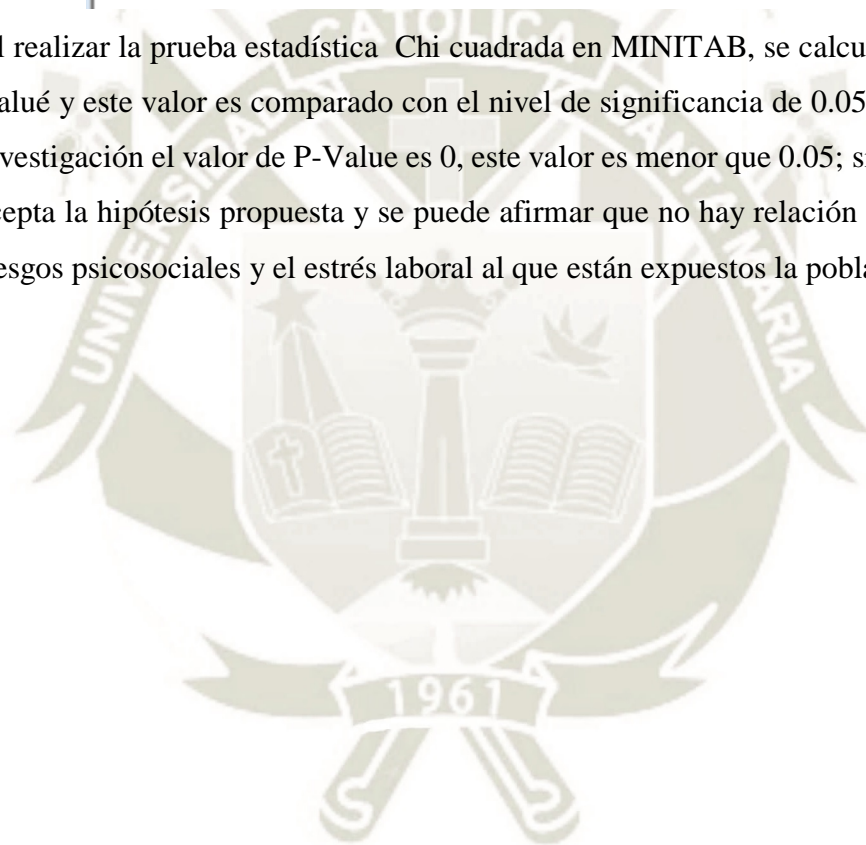
Fuente: Resultado de aplicación de instrumentos SUSESO ISTAS y MASLACH.

En la tabla N° 10, se presenta la cantidad de operarios de Corporación Lindley S.A al nivel de riesgo psicosocial y nivel de estrés laboral al que está expuesto. Podemos decir que el 53% del personal está expuesto a un nivel de alto de riesgo psicosocial, 45% del personal a un nivel medio y también el 63% de los operarios tienen un nivel de estrés bajo y 37% un nivel medio.

- **Procesamiento de datos en MINITAB.**

Session			
	28.00	28.00	
	0.036	0.036	
3	1	31	32
	16.00	16.00	
	14.063	14.063	
Total	60	60	120
Chi-Sq = 60.196, DF = 2, P-Value = 0.000			

Al realizar la prueba estadística Chi cuadrada en MINITAB, se calcula el valor del P-Valué y este valor es comparado con el nivel de significancia de 0.05. Para la presente investigación el valor de P-Value es 0, este valor es menor que 0.05; significa que no se acepta la hipótesis propuesta y se puede afirmar que no hay relación positiva entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral al que están expuestos la población en estudio.



3.2. DISCUSION

Inicialmente, es conveniente precisar que la población, en su totalidad, tiene instrucción secundaria, por lo que se trata de un grupo homogéneo.

Comparando otras investigaciones similares al tema tratado. Tenemos que el trabajo de investigación “Influencia del estrés laboral en el clima organizacional percibido por profesionales de la Salud”, esta investigación mide al estrés en los indicadores; donde el 50% de la población presenta estrés por cansancio emocional, el 44.32% tiene estrés por baja realización personal y el 17.04% por despersionalización. Sin embargo en el presente trabajo el 55% de la población en estudio presenta estrés medio por agotamiento emocional, el 36.6% presenta estrés bajo por despersionalización y el 96.7% siente baja realización personal.

En el trabajo de investigación “Relación entre estrés laboral y el clima organizacional en profesionales de la salud del Hospital Goyeneche” tiene como resultado 48.9% de los profesionales tienen un nivel de estrés medio y no encontró ningún profesional con nivel de estrés alto. Este trabajo tiene similar resultado a la investigación donde también se concluye que la población es estudio tiene nivel de estrés medio.

Al revisar la investigación “factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”. Se pudo comprobar que el 54.75% de la población en estudio tiene estrés medio. Esta investigación es la más cercana al tema en estudio, de igual forma concluye que se tiene un nivel de estrés medio con el 50% de la población estudiada.

Al revisar la investigación “Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la Costa CUC en el año 2014”, se observa que existe relación entre ambas variables (58% de la población en estudio está expuesta a niveles altos de estrés) y que las acciones a nivel organizacional deben ser de promoción y prevención. La presente investigación estudia las mismas variables, los resultados de estrés son similares, sin embargo, no se encontró relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales.

Comparando con el trabajo de investigación “Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa Eléctrica en Chile”, es posible señalar que la

dimensión doble presencia tiene el nivel más alto del riesgo (44%), sigue la dimensión de apoyo social y compensaciones (34.2%) y las dimensiones de exigencias psicológicas y trabajo activo presentan en un 32.2% y 31.5% respectivamente, un nivel alto de riesgo psicosocial. Nuestra investigación tiene similar resultado, el 93.3% de la población en estudio es afectada por el riesgo doble presencia y por apoyo social es afectada el 65% de la población en estudio.

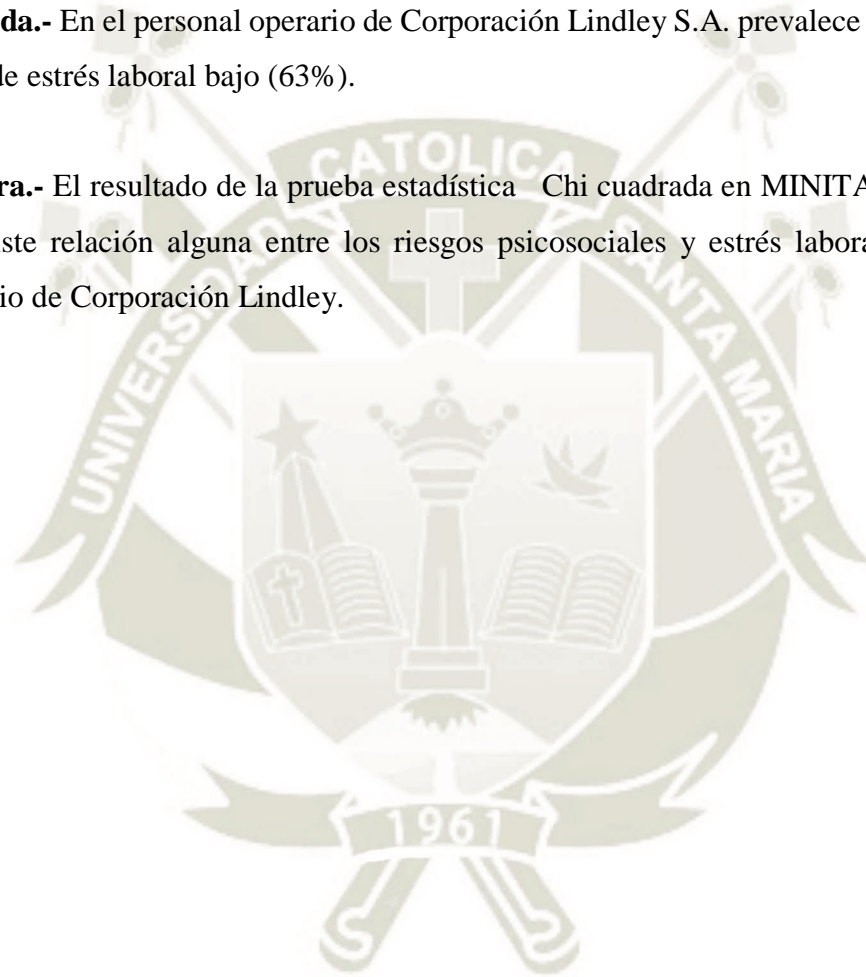


CONCLUSIONES

Primero.- Los riesgos psicosociales al que están expuestos los operarios de Corporación Lindley S.A. Tiene carácter personal por doble presencia en el trabajo y por la inseguridad de su continuidad en el trabajo, esto asociado a una falta de apoyo por parte del jefe inmediato.

Segunda.- En el personal operario de Corporación Lindley S.A. prevalece un nivel de estrés nivel de estrés laboral bajo (63%).

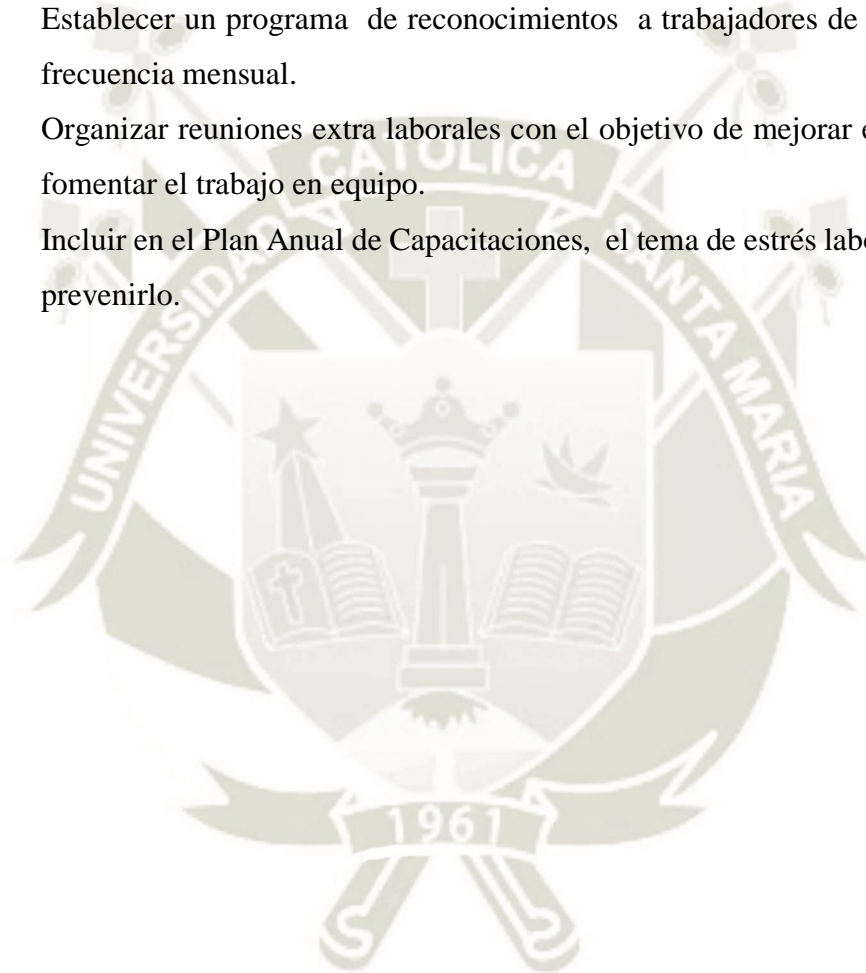
Tercera.- El resultado de la prueba estadística Chi cuadrada en MINITAB 17, indica que no existe relación alguna entre los riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal operario de Corporación Lindley.



RECOMENDACIONES

Al área de Capital Humano se propone las siguientes sugerencias:

1. Establecer en la rutina mensual de los jefes reunión con operarios, con el objetivo de retroalimentar al personal operario por el trabajo realizado y conversar sobre los requerimientos a fin de lograr un ambiente de trabajo saludable y seguro.
2. Establecer un programa de reconocimientos a trabajadores de la Compañía con frecuencia mensual.
3. Organizar reuniones extra laborales con el objetivo de mejorar el clima laboral y fomentar el trabajo en equipo.
4. Incluir en el Plan Anual de Capacitaciones, el tema de estrés laboral y la forma de prevenirlo.



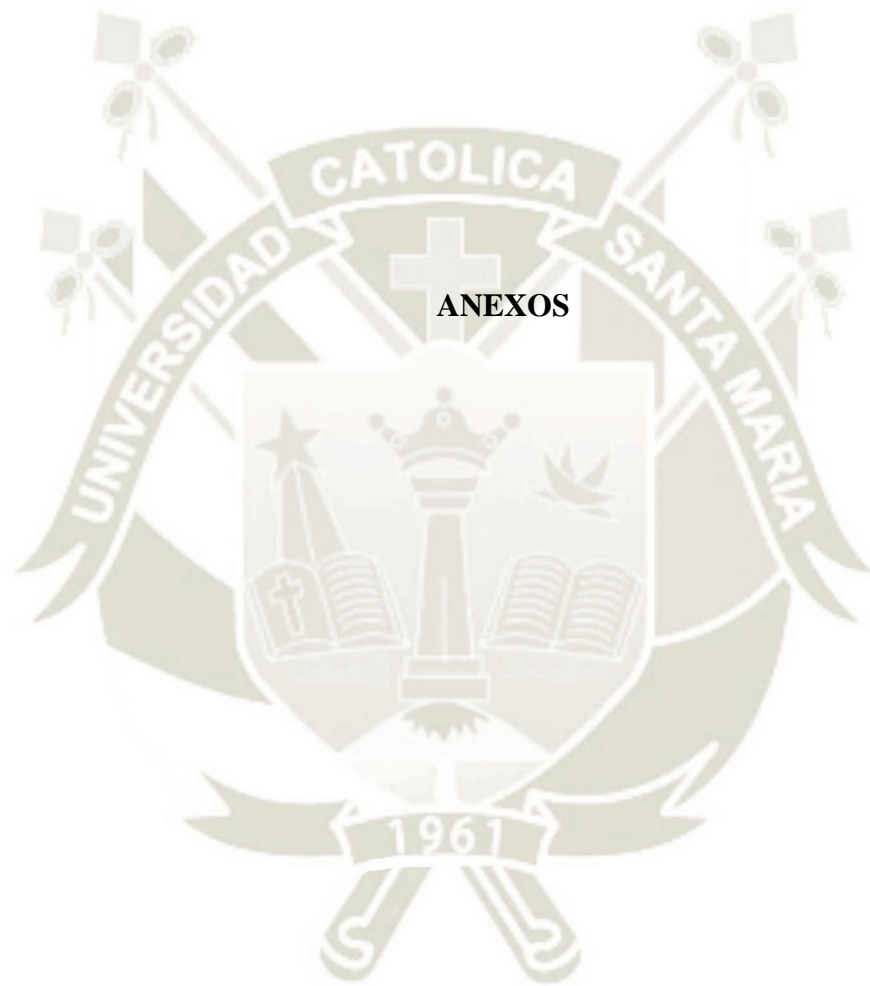
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Sanchez, C. Estrés laboral, Satisfacción en el Trabajo, y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera [Pregrado]. Universidad Abierta Interamericana de Colombia; 2011.
2. Moreno, G. Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño [Pregrado]. Institución Bancaria de Mexico; 2012.
3. Coronado, L. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión [Pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
4. Davalos, H. Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa [Pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
5. Beleño, R. & Ucros, M. Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la costa CUC [Postgrado]. Universidad de la Costa CUC de Colombia; 2014.
6. Barrezueta, L. El estrés laboral en el personal administrativo del Sistema Hospitalario Docente de la Universidad de Guayaquil [Postgrado]. Universidad de Guayaquil de Ecuador; 2013.
7. Pinto, T. Influencia del estrés laboral en el clima organizacional percibido por los profesionales de Salud del Hospital Regional de Policía [Postgrado]. Universidad Católica de Santa María de Arequipa, Perú; 2010.
8. Romero, L. Relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en profesionales de la salud de Hospital Goyeneche [Postgrado]. Universidad Católica de Santa María de Arequipa, Perú; 2012.

9. Cano, A. La naturaleza del estrés. 2010 [citado el 10 de julio 2015]. Disponible en: <http://www.ucm.es>.
10. Sindicato de Enfermería de España. 2010 [citado el 16 de abril 2016]. Disponible en: http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm. España 2010.
11. Mamani, A, Obando, R y Uribe, A. Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería. 2007 [citado el 10 de abril del 2016]; (3ra. Edición): 50 -57. Disponible en: <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543>
12. Otarola, G. La relación existente entre el conflicto trabajo – familia y el estrés individual en dos organizaciones de Colombia. 2007 [citado el 15 de noviembre del 2015]; (1ra. Edición): 139-160. Disponible en: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4048
13. Rodriguez, A, Fernandez, R. y Benitez, MC. Correlación entre carga de trabajo, síndrome de BOURNOUT y calidad de vida en una Unidad de Críticos. Revista electrónica cuatrimestral de Enfermería. 2008 [Citado el 16 de abril del 2016]; (2da Edición): 173-203. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/24328/1/Correlacion%20entre%20carga%20de%20trabajo%20sindrome%20de%20Burnout%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20una%20unidad%20de%20criticos..pdf>
14. Schaufelli, W. Burnout and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being. Utrecht University, the Netherlands. 2008 [Citado el 12 de marzo del 2016]; (1ra Edición): 1-11. Disponible en: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/288.pdf>
15. Schaufelli, W. Evaluación de riesgos psicosociales y prevención de estrés laboral: algunas experiencias holandesas”. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 1999[Citado el 16 de abril del 2016]; (1ra Edición): 147 – 171. Disponible en: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/131.pdf>

16. Meza, K. Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa en Chile, revista Medicina y Seguridad en el trabajo. 2015 [Citado el 15 de noviembre del 2015]; (1ra Edición): 238. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2015000100006





ANEXO N° 01

NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

NUMERO TRABAJADORES	EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	NIVEL DE RIESGO	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES	NIVEL DE RIESGO	FALTA DE APOYO Y CALIDAD DE LIDERAZGO	NIVEL DE RIESGO	COMPENSA CIONES	NIVEL DE RIESGO	DOBLE PRESENCIA	NIVEL DE RIESGO
1	7	B	9	A	12	A	10	A	1	B
2	9	M	6	M	8	A	12	A	4	A
3	11	M	9	A	7	A	4	M	7	A
4	8	B	11	A	10	A	6	A	7	A
5	5	B	12	A	10	A	11	A	7	A
6	11	M	10	A	10	A	10	A	7	A
7	10	M	6	M	2	B	6	A	5	A
8	12	A	9	A	8	A	8	A	7	A
9	10	M	7	M	6	M	7	A	6	A
10	9	M	11	A	9	A	7	A	6	A
11	10	M	16	A	10	A	11	A	7	A
12	10	M	5	B	5	M	7	A	5	A
13	9	M	7	M	6	M	9	A	7	A
14	10	M	5	B	3	B	7	A	5	A
15	8	B	6	M	5	M	6	A	6	A
16	11	M	7	M	8	A	8	A	4	A
17	7	B	9	A	12	A	10	A	1	B
18	9	M	6	M	8	A	12	A	4	A
19	11	M	9	A	7	A	4	M	7	A
20	8	B	11	A	10	A	6	A	7	A
21	5	B	12	A	10	A	11	A	7	A
22	11	M	10	A	10	A	10	A	7	A
23	10	M	6	M	2	B	6	A	5	A
24	12	M	9	A	8	A	8	A	7	A
25	10	M	7	M	6	M	7	A	6	A
26	9	M	11	A	9	A	7	A	6	A
27	10	M	16	A	10	A	11	A	7	A
28	10	M	5	B	5	M	7	A	5	A
29	9	M	7	M	6	M	9	A	7	A
30	10	M	5	B	3	B	7	A	5	A
31	8	B	6	M	5	M	6	A	6	A
32	11	M	7	M	8	A	8	A	4	A
33	7	B	9	A	12	A	10	A	1	B
34	9	M	6	M	8	A	12	A	4	A
35	11	M	9	A	7	A	4	M	7	A
36	8	B	11	A	10	A	6	A	7	A
37	5	B	12	A	10	A	11	A	7	A
38	11	M	10	A	10	A	10	A	7	A
39	10	M	6	M	2	B	6	A	5	A
40	12	M	9	A	8	A	8	A	7	A
41	10	M	7	M	6	M	7	A	6	A
42	9	M	11	A	9	A	7	A	6	A
43	10	M	16	A	10	A	11	A	7	A
44	10	M	5	B	5	M	7	A	5	A
45	9	M	7	M	6	M	9	A	7	A
46	10	M	5	M	3	B	7	A	5	A
47	8	B	6	M	5	M	6	A	6	A
48	11	M	7	M	8	A	8	A	4	A
49	7	B	9	A	12	A	10	A	1	B
50	9	M	6	M	8	A	12	A	4	A
51	11	M	9	A	7	A	4	M	7	A
52	8	B	11	A	10	A	6	A	7	A
53	5	B	12	A	10	A	11	A	7	A
54	11	M	10	A	10	A	10	A	7	A
55	10	M	6	M	2	B	6	A	5	A
56	12	M	9	A	8	A	8	A	7	A
57	10	M	7	M	6	M	7	A	6	A
58	9	M	11	A	9	A	7	A	6	A
59	10	M	16	A	10	A	11	A	7	A
60	10	M	5	B	5	M	7	A	5	A

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario SUSESO ISTAS

ANEXO N° 02

NIVEL DE ESTRÉS EN LA POBLACION ESTUDIADA

NUMERO TRABAJADO	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	NIVEL ESTRÉS	DESPERSONALIZACION	NIVEL ESTRÉS	REALIZACION PERSONAL	NIVEL ESTRÉS
1	21	M	11	A	28	A
2	15	B	5	B	20	A
3	23	M	5	B	31	A
4	16	B	7	M	31	A
5	35	A	11	A	19	A
6	20	M	13	A	23	A
7	14	B	7	M	31	A
8	16	B	5	B	31	A
9	17	B	13	A	26	A
10	24	M	9	M	27	A
11	22	M	5	B	26	A
12	17	B	9	M	28	A
13	19	M	8	M	31	A
14	13	B	5	B	35	M
15	13	B	9	M	31	A
16	18	B	11	A	30	A
17	21	M	11	A	28	A
18	15	B	5	B	20	A
19	23	M	5	B	31	A
20	16	B	7	M	31	A
21	35	A	11	A	19	A
22	20	M	13	A	23	A
23	14	B	7	M	31	A
24	16	B	5	B	31	A
25	17	B	13	A	26	A
26	24	M	9	M	27	A
27	22	M	5	B	26	A
28	17	B	9	M	28	A
29	19	M	8	M	31	A
30	13	B	5	B	35	M
31	13	B	9	M	31	A
32	18	B	11	A	30	A
33	21	M	11	A	28	A
34	15	B	5	B	20	A
35	23	M	5	B	31	A
36	16	B	7	M	31	A
37	35	A	11	A	19	A
38	20	M	13	A	23	A
39	14	B	7	M	31	A
40	16	B	5	B	31	A
41	17	B	13	A	26	A
42	24	M	9	M	27	A
43	22	M	5	B	26	A
44	17	B	9	M	28	A
45	19	M	8	M	31	A
46	13	B	5	B	35	A
47	13	B	9	M	31	A
48	18	B	11	A	30	A
49	21	M	11	A	28	A
50	15	B	5	B	20	A
51	23	M	5	B	31	A
52	16	B	7	M	31	A
53	35	A	11	A	19	A
54	20	M	13	A	23	A
55	14	B	7	M	31	A
56	16	B	5	B	31	A
57	17	B	13	A	26	A
58	24	M	9	M	27	A
59	22	M	5	B	26	A
60	17	B	9	M	28	A

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario MASLACH

ANEXO N° 03

PROPUESTA ANTE EL PROBLEMA IDENTIFICADO

1. DENOMINACION.

Programa de reconocimiento para trabajadores de Corporación Lindley S.A.

2. AMBITO.

Ubicación: Planta de producción Arequipa.

Responsable. Ing. Víctor Murillo Aguilar

Población: Trabajadores de Corporación Lindley.

3. JUSTIFICACION.

Con el pasar de los días, meses y años el trabajo se hace rutinario y en la mayoría de los casos resulta hasta aburrido, como consecuencia de ejecutar las mismas tareas todos los días, con las mismas deficiencias. A esto se suma el débil apoyo de los jefes directos y se hace necesario proponer un programa para reconocer el esfuerzo, el buen actuar y su aporte para cumplir con las metas y objetivos de la compañía.

Por ello, implementar un programa de reconocimientos con una frecuencia mensual, es una propuesta que ayudara a estos colaboradores a cambiar su actitud frente al trabajo y a sus líderes.

4. OBJETIVO.

Motivar al personal operario de Corporación Lindley.

5. CONTENIDO.

5.1.Actividades previas.

- Presentar el programa de reconocimientos en el equipo de Gerencia de Planta.
- Gestionar recursos para adquirir premios que se serán entregados a los reconocidos.
- Obtener aprobación del programa por el equipo de Gerencia de Planta.

5.2.Primera fase.

- Realizar la difusión del programa a todos los jefes de la Planta.

- Solicitar a Capital Humano la fecha y lista de personal reconocido.

5.3. Segunda fase.

- Capacitar a los jefes y supervisores sobre el proceso de inscripción del personal reconocido con Capital Humano.

5.4. Fase final

- Reporte mensual con las personas reconocidas y retroalimentar a los jefes para la mejora continua del programa de reconocimiento.

6. CRONOGRAMA.

El programa se ejecutará desde enero a diciembre 2019.

7. RECURSOS.

7.1. Recursos Humanos.

Se trabajara con supervisores de producción y jefes de área.

7.2. Recursos Materiales.

- Cañón multimedia.
- Computador.
- Sillas.
- Auditorio.
- Material de escritorio.
- Premios (mochilas, pelotas, polos, gorros).

7.3. Instrumento.

- Hoja de asistencia.

7.4. Presupuesto.

Además de realizar un reconocimiento público y entregar presentes (vales de consumo por cada personal reconocido). Para esto se necesita un presupuesto anual de S/ 6000.00 nuevos soles.

ANEXO N° 04
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... identificado (a)
con DNI N°:..... declaro que la información dada durante el estudio es
verdadera y autorizo al investigador utilizar los resultados para los fines de la investigación,
así como también su administración y custodia.

Dicha información se utilizará para el trabajo “Riesgos psicosociales y estrés laboral en el
personal operativo de Corporación Lindley S.A. Arequipa, 2016”

Arequipa, abril 2016

Firma y huella digital