

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



*Una Institución Adventista*

**Factores de riesgo laboral y estrés laboral en los trabajadores de la  
empresa Central Pariachi SAC. Lima – 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Juan de Dios Becerra Palacios

Elias Moises Puente De La Cruz

Asesor:

Mg. David Junior Elías Aguilar Panduro

Lima, diciembre 2020

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Yo, Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### **DECLARO**

Que el presente informe de investigación titulado: “**FACTORES DE RIESGO LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL PARIACHI SAC. LIMA - 2019**”, constituye la memoria que presentan los bachilleres: ***Becerra Palacios, Juan De Dios y Puente De La Cruz, Elias Moises***, para aspirar al título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección y asesoramiento.

Las opiniones y declaraciones en este informe son entera responsabilidad del autor sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 25 días del mes de febrero, del año 2020.

  
**Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro**

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 08 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 14:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez** el secretario: : **Mg. Karina Elizabeth Paredes Abanto** y como miembros: **Mg. Ricardo Elías Jarama Soto**, **Dr. Alexander David De La Cruz Vargas** y el asesor **Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada a: **"Factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Central Pariachi SAC. Lima 2019"** de los Bachilleres:

1. Juan de Dios Becerra Palacios
2. Elías Moises Puente De La Cruz

Conducente a la obtención del Título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Juan de Dios Becerra Palacios**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato (b): **Elías Moises Puente De La Cruz**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.]

\_\_\_\_\_  
Presidente  
  
\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

  
\_\_\_\_\_  
Secretario  
  
\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, y en especial a mis hijos, y a nuestros padres por el apoyo sincero e incondicional que nos brindaron en cada momento de nuestras vidas, y a los docentes que nos brindaron sus enseñanzas para ser en el futuro personas con mucho éxito profesional.

# Indice

Capítulo I.....	11
Planteamiento del problema .....	11
1.1 Descripción de la situación problemática .....	11
1.2 Formulación del problema .....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos .....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos .....	15
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.4.1 Justificación teórica.....	16
1.4.2 Justificación Institucional.....	16
1.5 Cosmovisión filosófica .....	17
Capítulo II.....	21
Marco Teórico.....	21
2.1 Antecedentes de la investigación .....	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	23
3.12 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	52
3.14 Plan de análisis de datos .....	53
Capítulo IV.....	55
4.1. Confiabilidad .....	55
4.2. Interpretación.....	57
4.3 Análisis descriptivo de los datos .....	59
4.1.3 Análisis de la relación de factores de estrés laboral y riesgo laboral .....	82
Conclusiones.....	94
CAPITULO V.....	98
Sugerencia.....	101

Referencias .....	103
ANEXOS .....	107
Matriz de consistencia .....	108
<i>Anexo Instrumentos</i> .....	110
cuestionario de factores de riesgo laboral .....	112

## Resumen

La presente investigación se ha trazado como objetivo general, determinar qué relación existe entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018. Para el estudio se recopiló información de diferentes investigaciones con respecto a las variables: Factores de riesgo laboral y estrés laboral las mismas que se aplicarán a través de cuestionarios en la empresa Central Pariachi, SAC, las informaciones nos ayudarán a conocer la trascendencia de ambas variables demostrando que buscan una optimización en la gestión con respecto a estos tipos de estudios. En esta investigación la situación problemática está basado en los riesgos latentes que está perjudicando la salud de los colaboradores como es el caso del estrés laboral, porque dentro de la misma se ha visto la falta de limpieza, falta de desplazamiento por parte de los colaboradores, falta de protección en cuanto a su indumentaria, falta de formación en tareas habituales como prevención de riesgos asociados a la manipulación de cargas, posibles amagos de incendios y a las posturas forzadas en estacionamientos de servicios, falta de un buen clima laboral lo cual ha generado el estrés en los colaboradores. Lo que nos llevó a considerar la investigación de forma descriptiva y cuantitativa y correlacional. Llegando a la siguiente conclusión, que, si existe una relación significativa entre factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.704, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

**Palabras clave:** Factores de riesgo laboral, estrés laboral, condiciones de seguridad física, ambiente de trabajo, agentes químicos y biológicos, organización en el trabajo

### **Abstract**

The present investigation has been outlined as a general objective, it is to determine what relationship exists between occupational risk factors and occupational stress in the workers of the Central Pariachi Company, SAC, Lima - 2018. Information from different investigations was collected for the study Regarding the variables: Occupational risk factors and occupational stress, the same that will be applied through questionnaires in the Central Pariachi company, SAC, the information will help us to know the importance of both variables showing that they seek an optimization in the management with regarding these types of studies. In this research, the problematic situation is based on the latent risks that are damaging the health of the collaborators, such as work stress, because within it the lack of cleanliness, lack of displacement by the collaborators, has been seen, lack of protection regarding their clothing, lack of training in common tasks such as prevention of risks associated with the handling of loads, possible fire threats and forced postures in service parking lots, lack of a good working environment which has generated the stress on employees. Which led us to consider the research in a descriptive, quantitative and correlational way. Reaching the following conclusion that, if there is a significant relationship between occupational risk factors and job stress in the workers of the Central Pariachi Company, SAC, Lima, in which both variables have a Spearman Rho coefficient of 0.704, which indicates a direct and positive relationship, and a p value equal to 0.000 ( $p < 0.05$ ), which expresses that it is highly significant.



**Keywords:** Occupational risk factors, occupational stress, physical safety conditions, work environment, chemical and biological agents, organization at work

## INTRODUCCION

La presente investigación titulado: Factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018. Para el desarrollo de esta, se utiliza la estructura aprobada por la Universidad peruana Unión, definida de la siguiente manera: Planteamiento del problema, Marco teórico, Diseño metodológico, Aspectos administrativos, Referencias bibliográficas y el Anexo correspondiente.

**En el Capítulo I:** Planteamiento del problema, estará constituido por la descripción de la situación problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación y viabilidad de la investigación, y limitaciones de la investigación.

**En el Capítulo II:** Marco teórico, antecedentes de la investigación, marco bíblico e histórico, bases teóricas (Factores de riesgo laboral y el estrés laboral ), hipótesis y variables, definición conceptual y operacional de términos.

**En el Capítulo III:** Diseño metodológico, para ello se empleó el enfoque y diseño de investigación, población y muestra, instrumentos de investigación, técnicas de procesamiento de datos, hipótesis y confiabilidad.

**En el Capítulo IV:** Resultados y discusiones,

**En el Capítulo V:** Se expone las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas para sustentar este proyecto de tesis de investigación y finalmente se concluyó con los anexos correspondientes

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1 Descripción de la situación problemática**

La actividad laboral es un componente importante en la vida, considerado como una fuente del desarrollo económico y social, sin embargo, en ese ambiente de labores existen riesgos que pueden atentar contra la vida y por ende la muerte. En esta investigación realizada de riesgos laborales explicamos que a nivel global, en GINEBRA (Noticias de la OIT) - La Oficina Internacional del Trabajo instó a los delegados asistentes al XIV Congreso Mundial sobre Seguridad y Salud en el Trabajo a redoblar esfuerzos para disminuir la tasa de accidentes y enfermedades profesionales que ha ido en aumento en muchos países, como a potenciar la cooperación internacional con la finalidad de contender a los nuevos riesgos químicos y ambientales en el lugar de trabajo.

En las naciones emergentes, la agricultura, las industrias primarias de extracción y la industria pesada son las actividades que más exponen a riesgos laborales a los trabajadores. La carga excesiva de trabajo, la baja calidad de los equipos, así como la contaminación por el uso de productos altamente tóxicos disminuye alarmantemente la seguridad y salud de los recursos humanos. Estos riesgos profesionales van cambiando a la par con el empleo de

nuevos productos químicos, convirtiéndose en una amenaza directa para los recursos humanos y también para las comunidades. La Organización Internacional del Trabajo, resalta la prioridad de difundir información acerca del uso de sustancias peligrosas.

Sin embargo, en los países como Portugal las actividades técnicas de seguridad en el trabajo deben ser realizadas por los profesionales que ostenten los títulos de técnicos de seguridad o técnicos superiores de seguridad e higiene en el trabajo, certificados por la ACT. Mientras que el técnico de seguridad en el trabajo desarrolla actividades de protección y prevención de riesgos laborales, el técnico superior de seguridad en el trabajo tiene mayor implicación en la organización, desarrollo, coordinación de labores protección y prevención de riesgos en el trabajo.

Los técnicos españoles, como ciudadanos europeos, tienen libre circulación y movilidad laboral en toda la Unión Europea y pueden ejercer libremente su profesión siempre y cuando su título sea validado por el Sistema Nacional de Certificación Profesional. En Portugal, dicho sistema se encuentra coordinado por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

Así también, debemos destacar que los empleados buscan un buen ambiente laboral como que les ofrezca las condiciones mínimas que son la salud, la seguridad y que los métodos de trabajo estén claramente definidos, como también las estrategias de riesgos laborales

En Guatemala, con la aprobación del tratado de Libre Comercio, las empresas deben volverse más exigentes en el cumplimiento de medidas de seguridad para llegar a ser competitivas frente a este tipo de situaciones.

Actualmente, el asunto del estrés laboral y la carga del trabajo, se ha convertido en un problema crucial en la sociedad. Por esto, no sorprende que la Organización Mundial de la salud haya catalogado al estrés de tipo laboral como “una epidemia mundial”, por su efecto en la tasa de accidentes, la demanda de trabajo y el deterioro de la salud mental y familiar (Sociedad Mindfulness y Salud, 2016). Por ello, se denomina al estrés de tipo laboral como una serie de trastornos físicos y emocionales como resultado de un mal ambiente de trabajo, es un desgaste o un agotamiento excesivos (López, García y Pando, 2014).

En el mundo, el estrés es una enfermedad que cobra miles de víctimas, afectando las áreas psicológica y física de los colaboradores. En el contexto de la salud ocupacional, las presiones del trabajo, los riesgos laborales como también la situación económica compleja de gran número de países, el alto índice de sobrepoblación y muchos factores influyen en el crecimiento de la tasa de estrés en el mundo.

En el Perú, el 20 de Agosto del año 2011 con el DS N° 009/05-TR se produjo una crisis psicosocial con el acoso laboral, estrés laboral, insatisfacción laboral, etc., que no son otra cosa que los riesgos psicosociales, causas determinantes de los accidentes laborales en cada trabajador, de acuerdo a su realidad, condicionante que dificulta su identidad y forma en un accidente.

En conclusión, los riesgos psicosociales son situaciones que se producen en un escenario laboral, que pueden mermar el bienestar físico y emocional de los colaboradores convirtiéndose en causas de riesgo de los accidentes laborales.

En la empresa Central Pariachi SAC, en la ciudad de Lima Este, existen riesgos latentes que está perjudicando la salud de los colaboradores como es el caso del estrés laboral, porque dentro de la misma se ha visto la falta de limpieza, falta de desplazamiento por

parte de los colaboradores, falta de protección en cuanto a su indumentaria, falta de formación en tareas habituales como prevención de riesgos asociados a la manipulación de cargas, posibles amagos de incendios y a las posturas forzadas en estacionamientos de servicios, falta de un buen clima laboral lo cual ha generado el estrés en los colaboradores.

Por ello se busca encontrar la relación que puede existir entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa Central Pariachi, en la ciudad de Lima Este.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Qué relación existe entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019?
- ¿Qué relación existe entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019?
- ¿Qué relación existe entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019?

- ¿Qué relación existe entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar qué relación existe entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar qué relación existe entre los factores las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019
- Determinar qué relación existe entre los factores los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019
- Determinar qué relación existe entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019

- Determinar qué relación existe entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2019

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

Este trabajo es importante porque gracias a la afirmación teórica permite identificar la relación entre los factores de riesgo laboral que promueven la aparición de estrés laboral en la empresa Pariachi, en la ciudad de Lima.

Se utiliza como herramienta de medición el cuestionario el cual permitirá medir la relación entre ambas variables y la forma en que conlleva en forma eficaz. Este análisis se efectuará en la Empresa Comercial Pariachi

### **1.4.2 Justificación Institucional**

La información obtenida servirá como una orientación para aquellos empresarios que quieran integrar dentro de sus organizaciones la prevención de riesgos o mejorar la gestión que ya tienen en procesos, se pretende además que los empresarios tengan a bien conocer la importancia de la implantación de la gestión de riesgos laborales y cuáles son los factores que deberán incluir en las organizaciones. Se incluirá en la base de datos de la Facultad de Ciencias empresariales de la Upeu, con el objetivo de servir como referente para la elaboración de nuevos trabajos de investigación.



### 1.4.3 Justificación Social

En el aspecto social este trabajo de investigación pretende dar su aporte a todos los investigadores administradores de empresas dentro del sector de los grifos, ya que gracias a los resultados esperados de la investigación

### 1.5 Cosmovisión filosófica

El término “estrés” es de origen inglés y significa “apretar”, “presionar”(Arapa, Ana & Huanca, 2018) y es de aparición moderna, por lo que los autores bíblicos no conocieron esta palabra. Entonces habría que buscar un término equivalente al término estrés en la Biblia. La palabra bíblica para estrés sería θλιψις, que significa “apretar”, “presionar”, en sentido físico, y también tiene que ver con la presión producto por la aflicción, opresión, por lo que tiene que ver con “tribulación” (Kittel, 2002).

El “Estrés” bíblico tiene que ver con la tribulación, el sufrimiento, el dolor. Son los cristianos los que enfrentan diversas pruebas y dolores, aflicciones, lo que urge la necesidad de la paciencia (hupomone), aunque el sentido de la tribulación y la paciencia necesaria es más escatológico que psicológica (Alfaro, 2016) El sufrimiento es también un factor que en la Biblia puede tener relación con el estrés moderno. Recuérdese que el estrés afecta principalmente a las sociedades occidentales y en progreso o desarrolladas (McGonigal, 2016) por lo que es un término occidental y contemporáneo. Es por eso que el estrés moderno puede ser comparado al sufrimiento oriental y bíblico. Alexander (2000) afirma que el sufrimiento bíblico no es tratado de manera sistemática en la Escritura, solo se enfatiza el sufrimiento y el dolor de los

hijos de Dios y en especial los de Cristo, que es el Modelo típico de sufrimiento y esperanza en el NT.

La Biblia, no obstante, ofrece el tema de la esperanza como solución al problema del estrés, el sufrimiento y la tribulación. El hecho de que Dios sufrió penalidades, pruebas y tribulaciones en la Persona de Jesús ofrece esperanza y consuelo, puesto que Dios conoce por experiencia el sufrimiento y estrés humano, el evangelio de Cristo es la solución al problema del estrés y el sufrimiento ((García, 2016). La esperanza en Jesús es la solución final al problema de la preocupación, lo que lleva a una esperanza bienaventurada.

En cuanto al rendimiento laboral, la Biblia tiene algunos principios para referirse al trabajo y a la responsabilidad del obrero en lo que hace. La Biblia promueve el equilibrio en el empleo. Incita a ser trabajadores y rechaza la pereza (Proverbios 6:6-11; 13:4). Esto no fomenta la adicción al trabajo, al contrario, nos aconseja el tiempo justo de descanso. Eclesiastés 4:6 dice: “Mejor es un puñado de descanso que un puñado doble de duro trabajo y esforzarse tras el viento”. La Biblia aconseja no estar tan dedicados al empleo que se llegue a descuidar la familia o la salud, de ahí la idea de la necesidad del reposo. En la Escritura, el tratamiento temático del reposo consiste en dos corrientes principales: el reposo sabático (de la rutina del trabajo) y la promesa de un reposo, que a su vez se cumplen en un reposo espiritual y escatológico que es hallado en Jesús (cf. Mt 11:28-30; Heb 3-4; Alexander, 2010). El mandamiento del trabajo se cumple al experimentar una fatiga debido al trabajo cumplido, al ocuparse en ganar el sustento necesario y por ende terminar la semana con un reposo integral: físico y espiritual (Léon-Dufour, 2005).

El Espíritu de profecía, ministrado en Elena G. de White, también advierte sobre la importancia de trabajar y rendir óptimamente en el trabajo. Aquí ofrecemos tres ejemplos de consejos sobre la importancia de ganarse el sustento y cumplir las responsabilidades familiares y personales, regulando el trabajo con la recreación.

“Con la finalidad de que los jóvenes y niños gocen de buena salud, vivacidad, alegría y músculos y cerebros bien desarrollados, tienen que disfrutar mucho del aire libre, contar con trabajos y tener trabajo y esparcimientos bien regulados. Al atarlos a los libros imposibilita una sana constitución física” (Consejos para los maestros, 81).

“El esfuerzo es vital en la formación óptima del carácter. Debe haber un ferviente propósito para ejecutar el plan del Artífice maestro. La estructura debe ser consistente. El trabajo defectuoso no es digno de confianza porque estropea la edificación. Las facultades no deben desperdiciarse en actos banales. (Consejos para los maestros, 61).

“... el trabajo mismo es un medio de desarrollo. Al desarrollar el cuidado, la paciencia, la atención a los detalles, la obediencia a la ley, se obtiene una educación esencial” (La educación, 108).

Incluso, el consejo es para los que deben emplear su tiempo en trabajar, a fin de no causar oprobio a la fe ni levantar sospechas o críticas de los incrédulos, en cuanto a una vida disipada del creyente.

Lo mejor que puede hacer es mostrar una decidida reforma en su vida y aportar en su hogar. Dice el apóstol: “Si alguno no tiene cuidado de los suyos, y mayormente de los de su casa, la fe negó, y es peor que un infiel... El mundo tiene derecho a esperar estricta integridad de aquellos que profesan ser cristianos de acuerdo con la Biblia” (Consejos sobre mayordomía cristiana, 267).

Por otro lado, la Sra. Elena de White advierte sobre las preocupaciones y ansiedades, que pueden referirse más a una cuestión mundana que a una razón de labor o trabajo común.

“Dios no condena la prudencia y la previsión en el uso de las cosas de esta vida, pero la preocupación febril y la ansiedad indebida con respecto a las cosas mundanas no están de acuerdo con su voluntad” (The Review and Herald, 1 de marzo de 1887).

La transgresión de la ley de Dios, de la ley de amor, fue lo que trajo consigo dolor y muerte. A pesar de todo se manifiesta el amor de Dios” (Camino a Cristo, 9).

Por ello, la visión de Elena de White sobre el trabajo y el respectivo reposo a ello se desprende de lo que es la responsabilidad y la comunión con Dios, pues el reposo es necesario para el correcto funcionamiento del ser humano y que tenga tiempo para tener comunión con Dios.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales.**

(Cancino,D & Perez, 2015) en su tesis factores de riesgo las causas desencadenantes de estrés laboral. caso aplicado en Cefam “la leonera, Chiguayante. El motivo de la investigación fue el estudio del concepto de estrés laboral de los funcionarios del CESFAM “La Leonera”, Chiguayante, consiguiendo cuantificar los riesgos psicosociales en el escenario laboral. Su metodología fue una investigación no-experimental transversal, puesto que no se alteraron las variables y se observaron los sucesos naturalmente, para luego ser estudiados en tiempo y momentos únicos. Concluyo lo siguiente: Que, el 30,8% de los colaboradores se encuentran muy expuestas a exigencias psicológicas, como trabajos con mucha rapidez, toma de decisiones muy difíciles y con riesgos. Por otro lado, en la dimensión de trabajo activo y desarrollo existe un 42 por ciento de personas expuestas a riesgos, carece de autonomía en la ejecución de sus labores. Su labor no le permite aplicar sus habilidades y conocimientos.

**(Aguirre, F Vallejos, 2013)** En su tesis factores de riesgo laboral / prevalencia e incidencia de enfermedades profesionales en el personal que labora en el centro de salud n°1 de la Ciudad de Ibarra en el periodo del 2011-2012, tuvo como objetivo Identificar los factores de riesgo laboral / prevalencia e incidencia de enfermedades profesionales en los trabajadores del centro de salud de la ciudad de Ibarra, su metodología fue La investigación es de tipo descriptiva, no experimental de corte transversal, llegando a las conclusiones siguientes

Los principales riesgos son de naturaleza física, psicológicos y biológicos. En relación a los riesgos físicos el de mayor incidencia es el de la mala posición (de acuerdo al tipo de trabajo que se desempeña), ergonomía (trabajos de oficina) y manipulación de materiales.

Según los investigadores, el ambiente de trabajo es óptimo (de acuerdo a las normas de higiene), el espacio es adecuado pero la demanda, con la que cuenta, le obliga a requerir de más espacio y personal para atender la misma. Con respecto al desecho de material infeccioso se cuenta con equipos de esterilización y autoclave. Se observo la rotulación respectiva de basureros. Se utiliza adecuadamente cloro y desinfectantes para la higiene del lugar. Carecen de un flujograma de seguridad laboral.

(Chavez, 2016) Su tesis Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal docente de una Institución Educativa del Distrito Metropolitano de Quito. El objeto del estudio fue demostrar la interacción de los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en el personal docente de una Institución Educativa del Distrito Metropolitano de Quito, su metodología fue correlacional y descriptivo y transversal. La metodología determino la

influencia de los riesgos psicosociales (desempeño del rol, tiempo de trabajo, variedad y contenido laboral, autonomía, carga laboral y demandas psicológicas) en el estrés laboral que padecen los docentes de la institución educativa en las áreas de: síntomas comportamiento social y psicoemocionales, con valores significativos y altamente significativos.

Los factores de riesgo psicosociales se muestran en promedio medio alto del 63,17 %, en tanto el estrés laboral tiene un índice bajo del 63,98% esto quiere decir que los docentes desarrollan sus actividades con un comportamiento normal a pesar de convivir con un alto riesgo psicosocial.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

(Perez Carpio, 2018) En su tesis 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. Cuyo objetivo fue determinar la interacción 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, 2017. Su investigación fue correlacional, de corte transeccional o transversal; no experimental porque manipula intencionalmente las variables. Concluyó en que: El riesgo psicosocial y el estrés laboral es positiva, directa y altamente significativa ( $r = 0.653$ ,  $p < 0.05$ ), esto determina que, el riesgo psicosocial varia (aumenta o disminuye) de forma proporcional al estrés laboral. Así también la dimensión; exigencias psicológicas varia (aumenta o disminuye) de forma proporcional al estrés laboral esto se debe a que es positiva, directa y altamente significativa ( $r = 0.365$ ,  $p < 0.05$ ).

(Avila, 2017) en su tesis cuyo objetivo fue determinar los factores de riesgo laboral en profesionales de enfermería servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora de la Ciudad de Lima 2016. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, y corte transversal, con una muestra de 50 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta; y el instrumento, el cuestionario con 17 preguntas con alternativas múltiples tipo Likert. Llegando a los resultados que los factores de riesgo laboral en los profesionales de enfermería 54% están presentes y 46% ausentes. De acuerdo a las dimensiones se obtuvo que el factor biológico 54%, factor ergonómico 52%, factor físico 52%, factor químico 66%, factor psicosocial 58% están presentes. Se llegó a la siguiente conclusión que los factores de riesgo laboral están presentes en profesionales de enfermería servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora.

(Benites, G, Chhacaliaza, C & Huancahuari, 2017) Cuyo objetivo fue demostrar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016. La metodología fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, simple y de corte transversal, lo cual posibilito recabar la información tal y como se presentan las variables de estudio en un espacio y tiempo determinado. Siendo sus **resultados** como:

La dimensión de agotamiento emocional, el 58.6 % (34) presentan un nivel medio de estrés, un 25.9% (15) presentan un nivel Bajo.

En la dimensión de despersonalización se observa un nivel medio con un 39.7% (23) y el 25.9 % (15) presentan un nivel de estrés alto.

La dimensión de falta realización personal, el 44.8% (26) tiene un nivel de estrés alto y el 41.4% (24) un nivel Medio.



A si mismo, el nivel de estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Regional de Ica, motivo de la investigación, resulto que del 100% (58), de personal de enfermería encuestados, 43.1% (25) presentan un nivel Medio de estrés, el 31% (18) un nivel Alto y un 25.9% (15) un nivel bajo.

Ante esto se concluyó: la presencia de estrés medio en la mayoría del personal de Enfermería estudiado, lo cual causaría un serio desgaste físico y mental y como consecuencia el desgaste de su salud con influencia en la eficiencia de su labor en favor de la población.

(Coronado, 2006) Su objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral y los factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, El estudio es de tipo aplicativo, cuantitativo, método descriptivo transversal y retrospectivo. La muestra poblacional la conformaron 42 enfermeros asistenciales de los servicios de Medicina y Áreas críticas del H.N.D.A.C. Se determinó la presencia de estrés en término medio en las enfermeras, con relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La presión y exigencia, organizativos y ambientales muestran un nivel Medio.

### **3. Marco teórico**

#### **3.1 Origen de factores de riesgo laboral**

Los riesgos laborales, en toda la historia, han padecido de significado. El trabajo era vida y obligación del trabajador quien no tenía derecho a nada, solo

representaba fuerza laboral y su integridad física dependía de él y la suerte. Se le exigía resultados en tiempo record restando importancia a la salud del personal.

El concepto de riesgo laboral para la salud aparece en la Alta Edad Media y en el Renacimiento con el surgimiento y desarrollo de los gremios (preámbulo a los sindicatos), primera defensa formal de los trabajadores, y la preocupación por la eficiencia y los artesanos experimentados. La valía y la experiencia van tomando fuerza a la par que disminuye la subordinación. Era el inicio al rechazo de las situaciones y conductas que significaban un riesgo para los colaboradores.

Revolución francesa (1789), la aparición de los sindicatos (S. XIX), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948), la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial, influyen indirectamente en la definición de la salud laboral que se inicia con el derecho a la integridad física y mental del trabajador. Contradictoriamente este logro no se le atribuye a la medicina o la psicología del trabajo, puesto que ambas disciplinas contribuyeron a establecer los límites en las condiciones laborales de los colaboradores.

La prevención de riesgos laborales en Europa se activa después de la Segunda Guerra Mundial y va de la mano con la elaboración de los diferentes tratados de la constitución de Europa. En 1989 aparece la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales centrada en el concepto de condiciones laborales, su evaluación, su control y su prevención (89/391/CEE), incluyendo la salud como objeto final de la Directiva. Centrándose una vez más en los riesgos físicos, químicos, ambientales, causantes principalmente de los accidentes y enfermedades laborales. La legislación

Europea y mundial en general se ocuparon de tales factores con el objetivo de prevenirlos y controlarlos.

(Arce García, 2017) La Ley de Prevención de Riesgos Laborales no contempla los riesgos psicosociales, no aparece ninguna referencia a riesgos específicos, pero sí establece tajantemente en su artículo 12 párrafo 2 la obligación del empresario de "garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores a su servicio.

(Avila, 2017) explica que el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención, en el anexo VI, contempla las especialidades de Ergonomía y Factores Psicosociales.

### 3.2 Definiciones

Tabla 01: Definiciones factores de riesgo

Autor	Definiciones
Para la OMS, (2015).	Cualquier situación con alta posibilidad, a la que se expone un trabajador, de sufrir un accidente o enfermedad. Figuran entre los más destacados: la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, la insuficiencia ponderal, el agua insalubre, las prácticas sexuales de riesgo y la falta de higiene.
Beck, (1998)	Define factor de riesgo como cualquier situación percible de un individuo con alta posibilidad de exponerse a un desarrollo mórbido. Estos factores de riesgo (biológicos,

	ambientales, de comportamiento, socioculturales, económicos) pueden sumarse y aumentar el efecto aislado de cada uno para producir un fenómeno de sinergia.
Según la Encuesta Nacional de Salud- Bogotá – Colombia (2006),	A nivel general se identificó la relación de los factores y las condiciones no ergonómicas (repetidos movimientos brazos o manos, postura estática en casi toda la jornada, posiciones que generan agotamiento o molestia) entre los más frecuentes informados.

Por otro lado cabe mencionar que los autores como OMS (2015) y Beck(1998), coinciden que los factores de riesgo son características que presenta el individuo, como también, los resultados de la encuesta de Colombia(2006) expresa que los factores de riesgo son por situaciones ergonómicas ocasionadas en la misma organización de trabajo.

En conclusión, podríamos decir que los factores de riesgos son las características de una persona que evidencian aumento de lesiones o enfermedades, condiciones no ergonómicas

**Tabla 02: Definiciones de riesgo laboral**

Autor	Definiciones
(Palma, 2018)	Es la probabilidad de sufrir un determinado daño derivado del trabajo. Se calificara como grave en caso la probabilidad de un

	accidente sea alta y con importantes consecuencias. El daño puede ser físico, social o mental.
(Roberto & Martin, 2008)	Se emplea el termino para referirse al estado de vulnerabilidad de los colaboradores en un escenario laboral volátil y precario, expuestos a la fluctuación tecnológica, globalización, flexibilización laboral, etc.
<a href="http://www.definicionabc.com/salud/riesgo-laboral.php#ixzz2FrC4cToa">http://www.definicionabc.com/salud/riesgo-laboral.php#ixzz2FrC4cToa</a>	Toda situación con potencial de causar algún tipo de perjuicio al sujeto.
(DS N° 005-2012-TR, 2012)	Se considera de peligro al grupo de factores presentes en un escenario laboral que reducen la salud de los trabajadores

Cabo (2016) y Mora (2003) coinciden de que el riesgo laboral es un daño inminente que se hace la persona, el cual coincide en lo que explica el art 4 de la ley 1995 que las personas son vulnerables en alta potencia de causas de daños. Por otro lado, concluyo que riesgo laboral es la probabilidad que una persona se haga daños graves o leves derivados de las acciones laborales

### **3.3 Modelos teóricos de los factores de riesgo laboral**

#### **Modelo demanda / control-apoyo social (1979)**

(Coronado, 2006) explica que el modelo de demanda (control y apoyo social de 1979) es un estudio canónico publicado en 1979 sobre demandas del trabajo, autonomía decisional y tensión mental, Robert Karasek, autor norteamericano de University of Massachusetts, con 19 libros publicados, 62 en coautoría (1995-2011) y citado por 2.201 autores del mundo, resume lo que será el modelo teórico y el sistema de aplicaciones más relevante en la historia de la psicología laboral.

#### **El modelo Karasek (1979)**

Este modelo se sustenta en las toma de decisiones de las personas, en las tareas a profundidad, la estructura de las organizaciones y las necesidades psicológicas que suelen derivarse del exceso de trabajo por producción en la organización y que Karasek explica que todo esto debe de controlarse , haciendo incidencia en los factores psicológicos sociales.

Otros de los factores que se deberá considerar es la calidad en el apoyo que se le proporciona a los líderes, cuando esto sucede el apoyo con estrés, existe menor control y mayor es la probabilidad de enfermarse (Abello, R y Gomez, 2014)

#### **Modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa.**

Las personas necesitan trabajar, pero no necesitan ser explotados, sino más bien en sus horas que les corresponde trabajar sin estrés, porque a más estrés más riesgo en la salud, los colaboradores se preocupan por lograr un estatus en la organización y para el mismo buscan un mejor control en el rol que realizan, sin embargo la lucha por

tener estima por el poder, respeto, el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trabajo justo, cuando sucede lo contrario, genera el estrés que es el causante de múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales y los efectos nocivos sobre la salud mental, este modelo fue aplicado, en el Caribe, Universidad del Norte. Vol. 31 (2): 354-385, 2014 ISSN 0123-417X (impreso) ISSN 2011-7485 (on line) Germán F. Vieco Gómez, Raimundo Abello Llanos (Siegrist, 2008) el cual está articulado al modelo Karasek que describe la comprensión e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo, a fin de prevenir la enfermedad y fomentar el trabajo salutogénico.

### **3.4 Dimensiones de los factores de riesgo laboral**

#### **3.4.1 Condiciones de seguridad:**

Arce, G (2017) Las condiciones que se debe dar en una institución corresponde a: Pisos escurridizos, químicos que pueden producir catástrofes, riesgos por descargas eléctricas, violencia en los centros de labores, vapores, servicios de gas que podrían explotar por falta de mantenimiento, no contar con señalizaciones de emergencias, etc.

#### **3.4.2 Derivados del ambiente de trabajo**

Los factores del ambiente generan daños como los virus, pandemias a comunidades o grupos humanos, lo que genera que estas sean vulnerables a los elementos mencionados, otros factores ambientales como son el ruido (nivel y la frecuencia), la iluminación; imprescindible para el desarrollo de las actividades, para lo cual se tienen que considerar dos aspectos: los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores dependientes de las

condiciones de visibilidad, ya que con la ausencia de este factor ocasiona un empeoramiento irreversible en la visión.

Por otro lado, está la temperatura de los locales y lugares de trabajo al aire libre.

### **3.4.3 Provocados por agentes químicos y biológico.**

Arce,G( 2017) en su artículo explica que los riesgos laborales provocados por riesgos químicos son los que incluyen sustancias o compuestos que se relacionan con el sujeto. Se manifiestan con quemaduras, inhalación, filtración dérmica, gases, vapores o sólidos en forma de polvo o fibras; con la probabilidad de desarrollar efectos nocivos en el sujeto. Y los factores de riesgo biológico son aquellos que se generan por la exposición del trabajador a secreciones biológicas tanto humanas como de animales, las cuales provocan efectos adversos en la salud del trabajador.

### **3.4.4 Derivados de la organización del trabajo**

(Marta & Laura, 2011) en su blog sobre Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo, explica que estos son los producidos por la organización del trabajo, la estructura y la cultura organizacional. Las consecuencias pueden ser físicos, a nivel psicológico y social, las causas que lo generan pueden ser los turnos de trabajo, Consonancia laboral, Estilo de mando, Estatus social, Efectos de los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo: con respecto a la Empresa son: Descenso de la



productividad, Absentismo laboral, Pérdida de interés y con respecto al trabajador son: Depresión, Insomnio, Fatiga, Dolor de cabeza, Estrés.

### 3.5 Dimensiones de factores de riesgos por Velasco (2014)

Utiliza en su trabajo de investigación, las dimensiones de factores de riesgo a (Cazorla y Huerta Tejada 2011).

Tabla 03: Dimensiones e indicadores de los factores de prevención de riesgos.

VARB.	DIMENSION	INDICADORES
Factores de riesgo laboral	Condiciones de seguridad (física)	La precipitación de objetos por manipulación humana
		La precipitación de objetos por derrumbamiento
		Tropezos con objetos fijos
		Caída de personas en el lugar de paso o una superficie de trabajo
		Caída de personas a desnivel
		Esguinces, torceduras y luxaciones
		Quemaduras
		Daños por piezas, fragmentos o pequeñas partículas
		Punzaciones en extremidades inferiores
		Cortes y punzamientos por objetos o herramientas
	Derivadas del ambiente de trabajo	Fluctuación de la temperatura por deficiente climatización.
		Humedad ambiental inadecuada (ambiente seco o demasiado húmedo)
		Corrientes de aire que producen molestias
		Inexistencia de paneles de absorción de ruidos
		Deficiente iluminación en el escenario laboral
		Percibe molestias frecuentes en los ojos
		Incomodidad por la calidad del aire del ambiente interno (aire viciado, malos olores, polvo en suspensión, productos de limpieza, etc.)
Deficiente aislamiento de la intemperie (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc., por la luz solar)		

Provocados por agentes químicos y biológicos	Escasa información sobre el riesgo de los agentes químicos, físicos biológicos que utiliza (falta de información inicial, inexistencia de fichas de seguridad, etc.)
	Inexistencia, insuficiencia o poco habito de trabajo en vitrinas/cabinas de seguridad adecuadas,
	Productos peligrosos indebidamente etiquetados e identificados
	Inexistencia procedimientos y medidas de seguridad
	Falta de equipamiento de protección individual (EPI) para el desarrollo del trabajo
	Uso inadecuado de los uniformes y distintivos de trabajo
	Inexistencia de contenedores adecuados y correctamente señalizados, para residuos
	Se come, fuma o bebe en el área de producción y distribución o estancias similares
Derivadas de la organización del trabajo (psicosocial)	El elevado y exigido grado de atención para el desarrollo de sus labores.
	Su trabajo es monótono y con poco contenido
	Realiza tareas muy repetitivas
	Frecuencia de averías y desperfectos que pueden provocar accidentes.
	Imposición del ritmo de trabajo
	Imposición del descanso laboral
	Escasa información sobre el procedimiento del desarrollo de las actividades.
	Escasos recursos para el desarrollo de actividades y manuales incompatibles.
	Su situación laboral es inestable
	Carencia de programas de formación laboral
	Escasas oportunidades de promoción laboral
Incomodidad con la desfavorable planificación de los tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.)	

*Fuente: Cazorla y Huerta Tejada (2011)*

### 3.5 Origen del estrés laboral

Tiene su origen en el término inglés Stress que significa tensión o presión. Fue introducido, por primera vez, en el ámbito de la salud por el médico y fisiólogo astro

húngaro naturalizado canadiense Hans Seyle en el año 1926 y en 1950 publico sus investigaciones sobre el estrés.

Seyle resumía el estrés como una reacción espontánea orgánica y fisiológica ante una agresión externa de carácter físico y biológico.

El estrés se genera al exigir al cuerpo exigencias superiores a su capacidad poniendo en riesgo su integridad. Tiene diversas causas como los problemas familiares, enfermedades, etc., lo que produce una alteración física o psicológica desencadenando en frustración, nervios y furia en el individuo.

El Estrés se caracteriza por su duración y puede ser crónico (con larga duración) o agudo (corta duración)

### 3.6 Definiciones de estrés laboral

Tabla 04. Definiciones de estrés laboral

Autor	Definiciones
(Roberto & Martin, 2008)	Normalmente el estrés está relacionado a la fatiga, la ansiedad, la depresión, pero resulta difícil definir de manera clara de lo que realmente significa.
1997, la O.I.T. desde una perspectiva integradora	Es cuando las personas intentan adaptarse a la situación y no soportan las presiones externas lo que ocasiona un desajuste personal, en el trabajo y en la organización

(Sánchez, 2011)	Es la respuesta normal del organismo para enfrentar o huir de la demanda externa que sobrepasa la capacidad del sujeto.
Lazarus y Folkman (1986)	Aseguran que puede ser favorable o adverso lo cual requerirá de la estimación que se haga de la situación y las herramientas con que cuenta para enfrentar las consecuencias.
(Arapa, Ana & Huanca, 2018) explica que la OMS define .	Son todas las manifestaciones fisiológicas del organismo para enfrentar o esquivar una situación.
Reese (1989)	Afirma que no solamente es una reacción mecánica de la presión por que involucra una serie de características personales generada por demandas externas.
García, Gelpi, Cano y Romero (2009)	Definen al estrés como una tensión producida por circunstancias adversas que provocan en algunos casos, graves, trastornos psicológicos.
Conde (2009),	Lo define como producto de ciertas provocaciones que no siempre puede ser negativo, si no más bien un proceso adaptivo normal del organismo.
(Comisión Europea, 2000)	Lo define como las respuestas fisiológicas y psíquicas frente a ciertas situaciones adversas, con la sensación de no tener la capacidad de resolución.

(Baker, 2017).	Lo define como la reacción fisiológica y psicológica de adaptación, del individuo, a presiones internas y externas.
(Marizán, 2016).	El estrés se manifiesta por el descontento del sujeto con la empresa y el trabajo encomendado y se da cuenta de la escasez de recursos para resolver la problemática laboral.

Se puede apreciar en la tabla n°03 , como los autores aportan conceptos similares como OIT (1989 ) Lazares (1986), OMS , Conde ( 2009, Reese(1989), explican que el estrés laboral son reacciones, , respuestas, adaptaciones, situaciones agobiantes. Y a lo cual podríamos definir que son reacciones que tiene la persona para adaptarse a los entornos internos y externos, las cuales pueden ser agobiantes, o por el contrario sufrir tensiones como respuesta a su miedo o ansiedad frente a determinados estímulos.

### **3.7 Modelos teóricos del estrés laboral.**

#### **3.7.1 Modelo Demanda-Control.**

Modelo, ampliamente difundido y discutido en la literatura especializada, que fue desarrollado por Robert Karasek en el año 1977 (Karasek, 1990). El modelo Karasek detalla lo que sucede entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las demandas psicológicas (cuantitativas y cualitativas) y el control o autonomía decisional del trabajador

sobre su trabajo. El estrés es producto de las fuertes exigencias psicológicas y limitada libertad de decisión del individuo. La demanda laboral va en función de la producción de la compañía, sin embargo, el control depende del nivel jerárquico. (Gutiérrez Castro & Llajaruna Alarcón, 2018)

Asimismo el control se refiere a las herramientas con el que el empleado cuenta para satisfacer la demanda y está condicionado por su capacidad formativa y sus habilidades y por consiguiente su grado de autonomía en la toma de decisiones (Gutiérrez Castro & Llajaruna Alarcón, 2018).

El potencial estresor disminuye influenciado por la cantidad y calidad de la colaboración y el apoyo de los superiores y pares de trabajo (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014). La coyuntura de un determinado escenario puede ayudar al colaborador a desarrollar habilidades y capacidades que le otorguen una cierta independencia para desenvolverse en lo que mejor sabe hacer, considerando las pausas y el ritmo de trabajo (Marrero Santos, 2007).

### **3.7.2 Modelo Ajuste entre el individuo y el Ambiente Laboral. Harrison (1978).**

Manifiesta que el estrés se deriva del desfase entre las exigencias y las herramientas con las que cuenta el sujeto para resolverlas. Por lo contrario, un buen ajuste determinará un estado de bienestar y el desarrollo personal. (Harrison, 1978) En consecuencia este modelo permite determinar tres factores indispensables a fin de comprender el proceso de generación de estrés ocupacional: 1) las herramientas con las que cuenta los empleados para

resolver las demandas 2) la apreciación de las demandas y 3) las demandas propiamente dichas (Harrison, 1978).

Por lo tanto, el estrés laboral, es la manifestación espontánea de la experiencia vivida en condiciones objetivas y subjetivas extremas. Los diferentes factores psicosociales en las relaciones de trabajo son complicados y difíciles de comprender puesto que reflejan las sensaciones y experiencias del colaborador, mediadas por las condiciones y el ambiente laboral y familiar. Es por estas consideraciones en que se hace imprescindible tomar en cuenta todos los aspectos y ámbitos al realizar una investigación sobre esta problemática.

### **3.7.3 Currás, R.( 2016) explica el **modelo funcional de Ivancevich et al (1994)****

quien fue el que diseña un modelo funcional integrado de la relación entre los estresores laborales, estrés y sus consecuencias.

En el cual se utiliza una perspectiva gerencial para desarrollar las partes del modelo, el cual divide los estresores laborales en cuatro categorías: entorno físico, individuales, de grupo y de la organización. El modelo también presenta cinco categorías potenciales (subjetivas, del comportamiento, cognoscitivas, fisiológicas y de la organización) de efectos del estrés las cuales influyen en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo en este modelo Holt, R (1982) con su aporte “Occupational stress”, es adherido al modelo de Ivancevich, este modelo introduce las diferencias individuales que pueden afectar las reacciones al estrés, como la edad, sexo, autoestima, adicción al trabajo, la participación comunitaria.

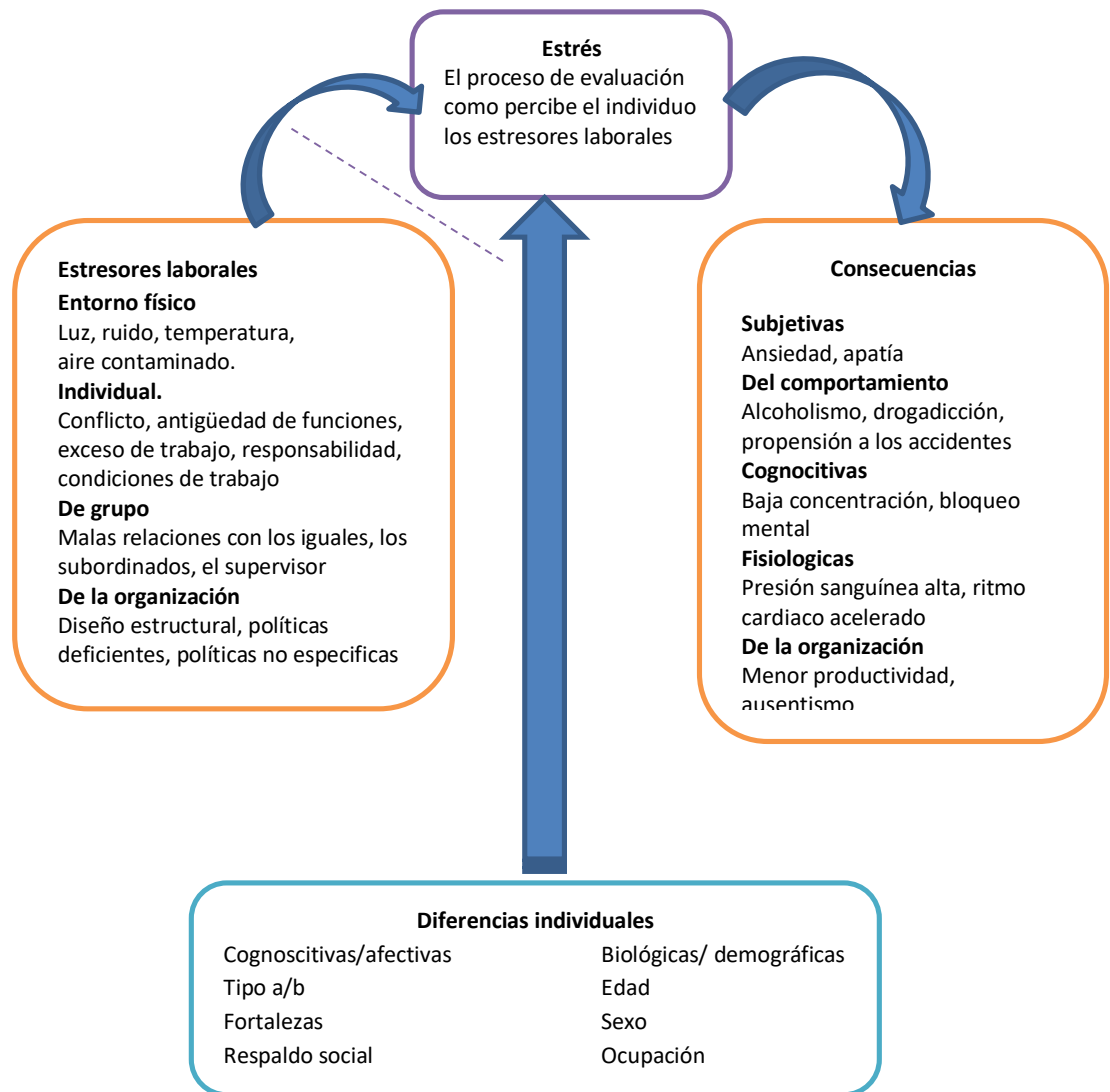


Figura 01. Modelo funcional, Currás, R.( 2016)



### 3.8 Dimensiones del estrés laboral

(Hernández et al., 1997) Con el Cuestionario de Estrés Laboral (CUEL-34) (9).

Este cuestionario es un instrumento muy fácil de aplicar y sencillo de entender lo que permitirá evaluar la percepción del trabajador sobre aspectos importantes del estrés y que a continuación se detalla: como Identificar diferentes dimensiones de estrés, referentes a factores internos, externos y/o moduladores de estrés, presentes en el CUEL-34 y valorar su relación con variables de psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas

Del análisis factorial del CUEL-34 resultan diez factores independientes como: (1) clima laboral (apoyo de los jefes, funciones, comunicación y organización), (2) carga de trabajo (labores estresantes, exageración de volumen de labores, mucha exigencia), (3) identificación y autorrealización en el trabajo (creatividad y desarrollo, planificación e interacción de grupos), (4) eficacia y satisfacción en el trabajo, (5) auto exigencia (calidad), (6) Discapacitación para el trabajo, (7) Ansiedad, estado y rasgo.

## 4. Bases teóricas o términos

### Riesgo laboral

El riesgo laboral es toda situación que pueda generar un peligro con el desarrollo de una actividad en un determinado escenario laboral. El efecto siempre será negativo físico o psicológico, con diferentes índices de gravedad dependiendo del lugar, de la tarea y naturaleza de esta.

## **Estrés laboral**

El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado

## **Estresores laborales**

Los estresores se refieren a toda exigencia y característica del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. Los principales estresores laborales son: sobrecarga de trabajo, Infracarga de trabajo, Infratilización de habilidades, Repetitividad:

## **Entorno físico.**

Es el escenario laboral donde todos se concentran en alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los colaboradores y la sociedad, Esto provee a los recursos humanos condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales, que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores, tener cada vez un mayor control sobre su propia salud, como mejorarlos, ser más energéticos, positivos y felices.

## **Capítulo III**

### **Materiales y métodos**

#### **3.1 Tipo de investigación**

En esta investigación se empleó la metodología de investigación correlacional y descriptiva de nivel explicativo, pues el objetivo es determinar qué relación existe entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018. Luego se realizará la descripción estadística de las variables como los factores de riesgos laboral y estrés laboral, además de estudiar la correlación de las mismas, entendiendo que los estudios de correlación, es el que mide el grado de relación que eventualmente puede existir entre dos o más conceptos o variables (Casau, 2006)

#### **3.2 Diseño de investigación.**

La investigación corresponde a un diseño no experimental, por cuanto se concentra en describir y analizar dos o más variables en un momento no dado, permitiendo observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural ((Hernandez Sampieri et al., 2010)

## General

x → y

## Específicos

x → y<sub>1</sub>

x → y<sub>2</sub>

x → y<sub>3</sub>

x → y<sub>4</sub>

### 3.3 Hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018

Ho: No existe relación significativa entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018

#### 3.3.2 Hipótesis específicos

Ha: Existe relación significativa entre los factores las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018

Ha: Existe relación significativa entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018

Ha: Existe relación significativa entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018

Ha: Existe relación significativa entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

### **3.4 Identificación de las variables**

#### **Variable 01**

Factores de riesgos laborales

#### **Dimensiones específicas**

- Condiciones de seguridad (físico)
- Derivadas del ambiente de trabajo
- Provocados por agentes químicos y biológicos
- Derivadas de la organización del trabajo (psicosocial)

#### **Variable 02**

Estrés laboral

#### **Dimensiones específicas 02**

- Clima organizacional
- Carga de trabajo
- Identificación y autorización en el trabajo
- Eficacia y satisfacción en el trabajo
- Auto exigencia(calidad)
- Discapacitación para el trabajo

- Ansiedad, estado y rasgo

### 3.5 Cuadro de operacionalización

VARB.	DIMENSION	INDICADORES	N° de ítems
Factores de riesgo laboral	Condiciones de seguridad (física)	Caída de objetos por manipulación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
		precipitación de objetos por derrumbamiento	
		Tropezos con objetos fijos	
		Caída de personas en el lugar de paso o una superficie de trabajo	
		Caída de personas a distinto nivel	
		Esguinces, torceduras y luxaciones	
		Quemaduras	
		Daños por piezas, fragmentos o pequeñas partículas	
		Punzaciones en extremidades inferiores	
	Cortes y punzamientos por objetos o herramientas		
	Derivadas del ambiente de trabajo	Fluctuación de la temperatura por deficiente climatización.	11,12,13,14,15,16,17,18,19
		Humedad ambiental inadecuada (ambiente seco o demasiado húmedo)	
		Corrientes de aire que producen molestias	
		Inexistencia de paneles de absorción de ruidos.	
		Iluminación deficiente.	
		Presencia de reflejos o deslumbramientos incómodos.	
		Percibe molestias frecuentes en los ojos	
		Incomodidad por la calidad del aire del ambiente interno (aire viciado, malos olores, polvo en suspensión, productos de limpieza, etc.)	
	Deficiente aislamiento de la intemperie (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc., por la luz solar)		
	Provocados por agentes químicos y biológicos	Escasa información sobre el riesgo de los agentes químicos, físicos biológicos que se utiliza (falta de información inicial, inexistencia de fichas de seguridad, etc.)	20,21,22,23,24,25,26,27
		Inexistencia, insuficiencia o poco hábito de trabajo en vitrinas/cabinas de seguridad adecuadas,	
		Productos peligrosos indebidamente etiquetados e identificados	
		Inexistencia de procedimientos y medidas de seguridad	
		Falta de equipamiento de protección individual (EPI) para el desarrollo seguro del trabajo	
Uso inadecuado de los uniformes y distintivos de trabajo			
Inexistencia de contenedores adecuados y correctamente señalizados, para residuos			
Se come, fuma o bebe en el área de producción y distribución o estancias similares			

	Derivadas de la organización del trabajo (psicosocial)	Elevado y exigido grado de atención para el desarrollo de sus labores.	28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39
		Su trabajo es monótono y con poco contenido	
		Realiza tareas muy repetitivas	
		La frecuencia de averías que pueden derivar en accidentes graves	
		Imposición del ritmo de trabajo	
		Imposición de los periodos de descanso	
		Escasa información sobre sus funciones, responsabilidades y competencias, métodos de trabajo, etc.	
		Insuficientes recursos e instrucciones incompatibles para la ejecución de los trabajos.	
		Su situación laboral es inestable	
		Escasez formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza	
		Tiene dificultad de promocionar en su ámbito de trabajo	
		Incomodidad con la planificación desfavorable de los tiempos de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.)	
Estrés laboral	Clima organizacional	Satisfacción con la comunicación en empresa.	1,2,3,4,5
		Satisfacción con la organización de empresa.	
		Apoyo por parte de los jefes.	
		Identidad con la empresa.	
	Carga de trabajo	Definición de funciones en la empresa.	6,7,8,9,10
		Trabajo por encima del horario normal.	
		Volumen de trabajo.	
Identificación y autorización en el trabajo	Trabajo estresante.	11,12,13,14,15,	
	Desbordamiento por picos de trabajo.		
	Exigencia externa de trabajo.		
	Identificación con su trabajo.		
Eficacia y satisfacción en el trabajo	Realización personal por su trabajo.	16,17,18	
	Desarrollo de la creatividad por su trabajo.		
	Participación en la planificación de su tarea.		
Auto exigencia(calidad)	Interacción en su grupo de trabajo.	19,20,21	
	Puntualidad.		
Discapacitación para el trabajo	Conformidad con la carga laboral.	22,23,24	
	Conformidad con la calidad del trabajo realizado.		
	Auto-exigencia en su trabajo.		
Ansiedad, estado y rasgo	Calidad exigida por su trabajo.	25,26,27	
	Dificultad de su trabajo.		
	Necesidad de mayor formación para su actual tarea.		
	Insatisfacción con su habilidad para desempeñar su tarea.		
	Persona depresiva.		
	Afectación por suceso reciente.		
	Sentimiento de estrés o tensión.		
	Persona nerviosa, tensa o ansiosa.		



### **3.6 Definición de la población**

El presente trabajo de investigación será desarrollado en el Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018, y estará dirigido a los trabajadores de la misma.

### **3.7 Definición de la población y muestra.**

#### **Población**

Hurtado y Toro (1998) Define que la población es el total de los individuos o elementos a quienes se refieren la investigación, es decir; todos los elementos que vamos a estudiar, se le define también como universo.

Según su investigación se tendrá como población a los trabajadores que es un total de 100 colaboradores.

Cuando nuestra población es pequeña, la muestra es la misma. Según Hernández citado por Castro (2003) expresa que “Si la muestra poblacional es inferior a cincuenta trabajadores, la población es igual a la muestra”. Para este estudio la población será el total de los trabajadores de la Empresa central Pariachi, el cual corresponde a 100 trabajadores

### **3.8 Técnicas de muestra**

Representa la parte de la población en ese sentido (Hernandez Sampieri et al., 2010) explica que la población actúa como un todo y que para los estudios también se puede tomar grupos pequeños de tal manera que sus elementos sean representativas, además el número de la población es conocido, por lo que la fórmula es como sigue.

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{E^2 * N + Z^2 * p * q}$$

Para determinar los elementos que reemplazaran la formula, he aquí los valores que lo representaran.

Población (N) = 100 trabajadores

Distribución normal estandarizado inversa (Z2) = 95% de nivel de confianza.

P q=50% cada uno (probabilidades de éxito y fracaso que tiene cada integrante de la población)

E = 0.05 (error seleccionado)

Reemplazando queda:

$$n = \frac{100(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 100 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{100(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 100 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{96.4}{1.21}$$

$$n = 79.67$$

Por lo que la muestra mínima de personas que serán encuestadas serán de 80 personas

### **3.9 Técnicas del muestreo**

De acuerdo a Naresh Malhota (2004) el muestreo es por la conveniencia por que intenta obtener una muestra de elementos convenientes. La selección del muestreo se deja al entrevistador. Por lo tanto, el muestreo, es no probabilístico por conveniencia.

**Unidad de análisis:** el muestreo se considerará en un total de 20 trabajadores, creído conveniente por el entrevistador a la Empresa Central Pariachi S.A.

### **3.10 Técnicas de recolección de datos.**

La recolección de datos se hará a través de una encuesta, para la cual primeramente se pidió el respectivo permiso mediante una carta a la Empresa Central Pariachi. Con el permiso de estos los administrativos de la empresa, se pasará a encuestar al personal.

### **3.11 Instrumentos utilizados en la investigación**

#### **3.11.1 Instrumentos de factores de riesgo laboral**

Dimensiones de factores de riesgos por Velasco, (2014) utiliza el instrumento de Cazorla y Huerta Tejada (2011) explica que su cuestionario fue validado por expertos y consta de 04 dimensiones las cuales son : Condiciones de seguridad ( física) (10 ítems), Derivados del ambiente de trabajo ( 09 ítems), Provocados por agentes químicos y biológicos (08 ítems), Derivados de la organización del trabajo(psicológico) (12 ítems) el cual se medirá con la escala de Likert de totalmente en desacuerdo( 1 ítems),, desacuerdo(2 ítems), ni de acuerdo ni en desacuerdo(3 ítems), de acuerdo( 4) ítems), muy de acuerdo( 5 ítems)

### 3.11.2 Instrumentos de estrés laboral

(Hernández et al., 1997) Con el Cuestionario de Estrés Laboral (CUEL-34) (9). Explica que el cuestionario está diseñado con dimensiones como Clima organizacional ( 5 ítems), Carga de trabajo (5 ítems), Identificación y autorización en el trabajo( 5 ítems) Eficacia y satisfacción en el trabajo (3 ítems), Auto exigencia(calidad)(3 ítems), Discapacitación para el trabajo( 3 ítems) , Ansiedad, estado y rasgo( 3 ítems), el cual se medirá con la escala de Likert de totalmente en desacuerdo( 1 ítems),, desacuerdo(2 ítems), ni de acuerdo ni en desacuerdo(3 ítems), de acuerdo( 4) ítems), muy de acuerdo( 5 ítems)

### 3.12 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

#### 3.12.1 Validación

Es preciso mencionar que para la validación de los instrumentos se necesitará la validación de tres magísteres, quienes evaluarán la coherencia, claridad, relevancia de los ítems presentados.

Los resultados de las validaciones fueron como sigue:

<b>Validadores</b>	<b>%</b>
<b>Dr. Alexander David, De La Cruz Vargas</b>	90
<b>Mg. Kelly Dafve, Nuñez Rojas</b>	90
<b>Mg. Julio, Valdivia Rios</b>	90

### **3.12.2 Confiabilidad.**

La confiabilidad de los instrumentos que serán utilizados en este trabajo de investigación fue realizada mediante el proceso de una prueba piloto, a través del alpha de Cronbach. El análisis se efectuará a partir de los datos tomados mediante la aplicación de los instrumentos a 2º trabajadores como muestra en la Empresa Pariachi, Lima.

### **3.13 Ética en investigación**

Para el desarrollo del cuestionario se pedirá el consentimiento de los dueños de la Empresa Pariachi, además a los trabajadores para que nos puedan llenar los cuestionarios, se respetará sus tiempos dispuestos para el desarrollo de los cuestionarios como el derecho a su privacidad de la información obtenida, luego del desarrollo de los resultados se le informará a la organización sobre los resultados obtenidos.

### **3.14 Plan de análisis de datos**

Según (Flores, M Paucara, 2015) el análisis de la información es el manejo de hechos y números para obtener ciertos datos mediante técnicas que le permite al investigador posteriormente tomar decisiones. por esta razón los datos recolectados por medio del instrumento utilizado en este estudio serán analizados cuidadosamente desde diferentes perspectivas.

Por otro lado, para el desarrollo del trabajo de investigación se hará el procesamiento de datos con el software SPSS 24, primeramente, se realizará

la limpieza de datos, se codificará los datos limpios luego se utilizará la estadística descriptiva para identificar números, porcentajes, desviación standard, posteriormente Se identificará la normalidad de los datos, si la muestra es menor o mayor a 50, previa prueba de normalidad se elegirá el estadístico más apropiado

## **Capítulo IV**

### **Resultados**

#### 4.1. Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento se determina, en la presente investigación, por el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Entendemos por confiabilidad el grado en que el cuestionario es consistente al medir las variables que mide. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterios de Confiabilidad **Según** George y Mallery (2003, p. 231)

No es confiable (es inaceptable)	0 a 0,49
No es confiable (es pobre)	0,50 a 0,59
Baja confiabilidad (es cuestionable)	0,60 a 0,69
Existe confiabilidad (aceptable)	0,70 a 0,75
Fuerte confiabilidad (bueno)	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad (excelente)	0,90 a 1

La fórmula del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach:

**K:** El número de ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$\tau^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$  Coeficiente de Alfa de Cronbach

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

Mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V 22.0, se obtuvo la confiabilidad Alfa de Cronbach en el cuestionario aplicado a cada una de las variables.

a) **Confiabilidad de Factores de riesgo laboral**

El cuestionario acerca del instrumento de calidad del servicio se aplicó a una muestra piloto a 25 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, de Lima- 2020, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa SPSS versión 22.

Resumen del procesamiento de los casos.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.  
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,831	3 ítems

#### 4.2. Interpretación

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach es igual a 0,831. Dicho instrumento según George y Mallery presenta confiabilidad es decir buena por estar en la escala de 0,76 a 0,89. Por lo tanto el instrumento presenta consistencia interna.

#### b) **Confiabilidad de estrés laboral**

El cuestionario acerca del instrumento de calidad del servicio se aplicó a una muestra piloto a 25 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, de Lima- 2020, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa SPSS versión 22.

Resumen del procesamiento de los casos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,925	22 Ítems

## Interpretación

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach es igual a 0,925. Dicho instrumento presenta alta confiabilidad es decir excelente por estar en la escala de 0,90 a 1,00 según George y Mallery, por lo tanto presenta consistencia interna.

## Información general de los encuestados

**Tabla 1.** Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	61	76.2%
	Femenino	19	23.8%
	Total	80	100.0%
Edad	de 20 a 35 años	38	47,5%
	de 36 a 40 años	22	27,5%
	de 41 a 50 años	11	13,8%
	de 51 a más	9	11,3%
	Total	80	100,0%
Estado civil	Soltero	38	47.5%
	Casado	42	52.5%
	Total	80	100.0%

En la Tabla 1, se presenta los resultados socio demográficos de la información de los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima. La muestra de los trabajadores que fueron entrevistados es 80. El 76.2% son varones y el 23.8% son mujeres. Con respecto a la edad de los trabajadores, el 47.5% tienen entre 20 a 35 años, el 27.5% tiene entre 36 a 40 años, el 13.8% tienen entre 41 a 50 años y el 11.3% tienen de 51 años a más. Finalmente, respecto al estado civil, el 47.5% de los trabajadores son solteros y el 52.5% son casados.

### 4.3 Análisis descriptivo de los datos

El análisis de frecuencia y al análisis porcentual de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar el cuestionario a los estudiantes del programa semipresencial de la Universidad Peruana Unión se tabuló, graficó e interpretó, luego se sometió a una normalización y, finalmente, se contrastó la hipótesis, que es como se muestra a continuación:

**Tabla 12**

*Baremo*

Niveles	Cuantificación
Bajo	[0-26]
Media	[27-53]
Alta	[54-80]

### **Variable Factores de Riesgo Laboral**

**Tabla 13**

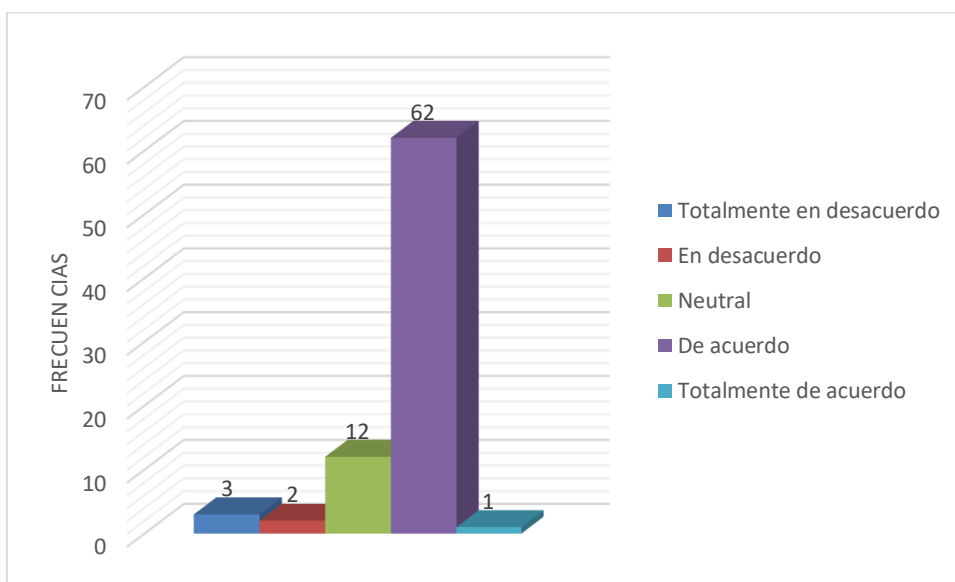
*Análisis de frecuencia de la variable Factores de Riesgo Laboral: Condiciones de seguridad físico.*

Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	3.80%
En desacuerdo	2	2.50%
Neutral	12	15.00%
De acuerdo	62	77.50%
Totalmente de acuerdo	1	1.30%
Total	80	100%

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión **Condiciones de seguridad físico** de la variable **Factores de Riesgo Laboral**, notamos que 3 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 12 afirman ser neutrales en su opinión, 62 dicen estar de acuerdo y finalmente 1 persona afirma estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel alto.

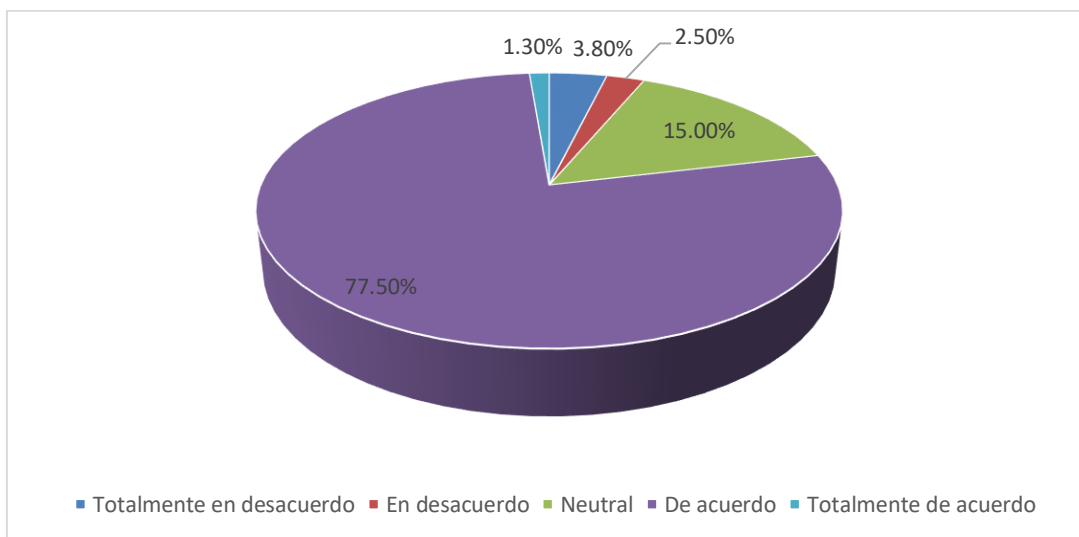
**Figura 3**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: Condiciones de seguridad físico.*



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión **Condiciones de seguridad físico** de la variable Factores de Riesgo Laboral. Notamos que 3 personas dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 12 afirman estar neutrales, 62 dicen estar de acuerdo y finalmente 1 sola persona afirma estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel alto.

**Figura 4.** Análisis porcentual de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: *Condiciones de seguridad físico.*



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 3.8 % de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 2.5% manifiestan estar en desacuerdo, el 15% de los estudiantes dicen estar neutrales, el 77.5% están de acuerdo y finalmente el 1.3% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 77.5% en la opción de acuerdo donde la frecuencia de la dimensión Condiciones de seguridad físico se da en un nivel alto.

**Tabla 14**

*Análisis de frecuencia de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: Factores Derivados del ambiente de trabajo.*

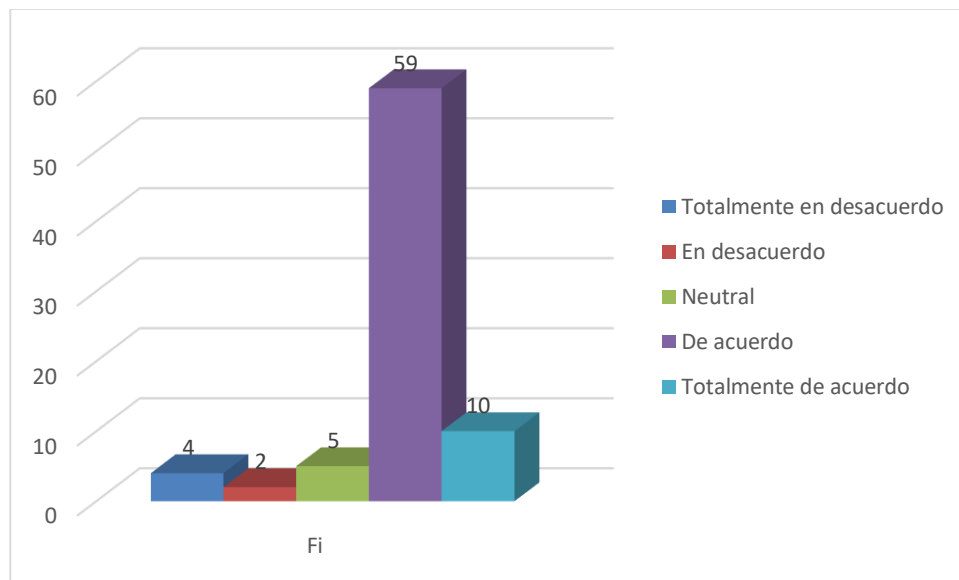
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	4	5.00%
En desacuerdo	2	2.50%
Neutral	5	6.30%
De acuerdo	59	73.70%

Totalmente de acuerdo	10	12.50%
Total	80	100%

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Factores derivados del ambiente de trabajo de la variable **Factores de Riesgo Laboral**, notamos que 4 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 5 afirman ser neutrales en su opinión, 59 dicen estar de acuerdo y finalmente 10 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel alto.

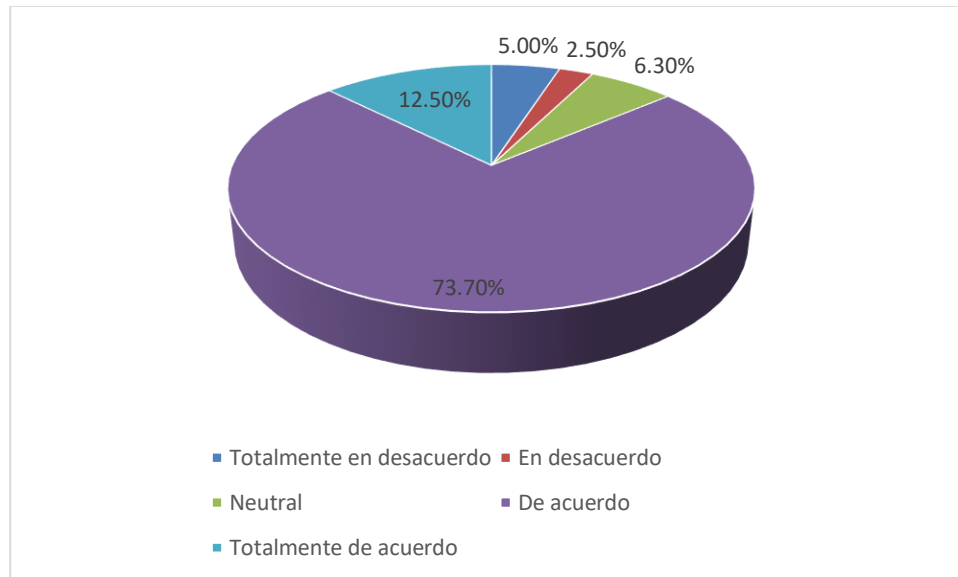
**Figura 5**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: Factores Derivados del ambiente de trabajo.*



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión Factores derivadas del ambiente de trabajo de la variable Factores de Riesgo Laboral. Notamos que 4 personas dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 5 afirman estar neutrales, 59 dicen estar de acuerdo y finalmente 10 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel alto.

**Figura 6.** Análisis porcentual de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: **Factores derivados del ambiente de trabajo.**



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 5.0 % de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 2.5% manifiestan estar en desacuerdo, el 6.30% de los estudiantes dicen estar neutrales, el 73.70% están de acuerdo y finalmente el 12.50% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 73.70% en la opción de acuerdo donde la frecuencia de la dimensión Factores derivadas del ambiente de trabajo se da en un nivel alto.

**Tabla 15**

*Análisis de frecuencia de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: Factores Provocados por agentes químicos biológicos.*

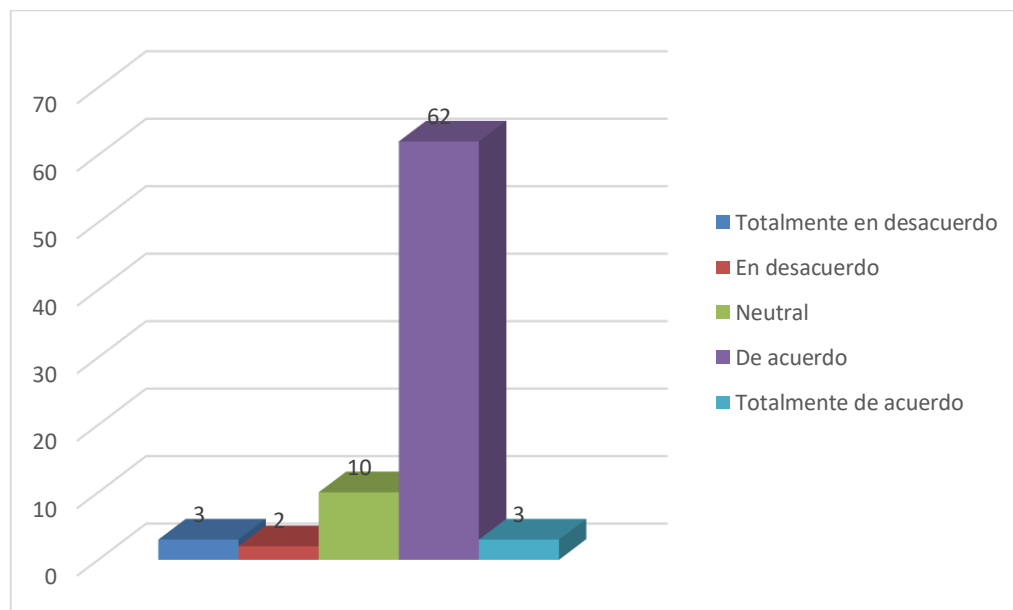
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	3.80%
En desacuerdo	2	2.50%
Neutral	10	12.50%
De acuerdo	62	77.40%

Totalmente de acuerdo	3	3.80%
Total	80	100%

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión **Factores provocados por agentes químicos** de la variable Factores de Riesgo Laboral, notamos que 3 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 10 afirman ser neutrales en su opinión, 62 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel alto.

**Figura 7**

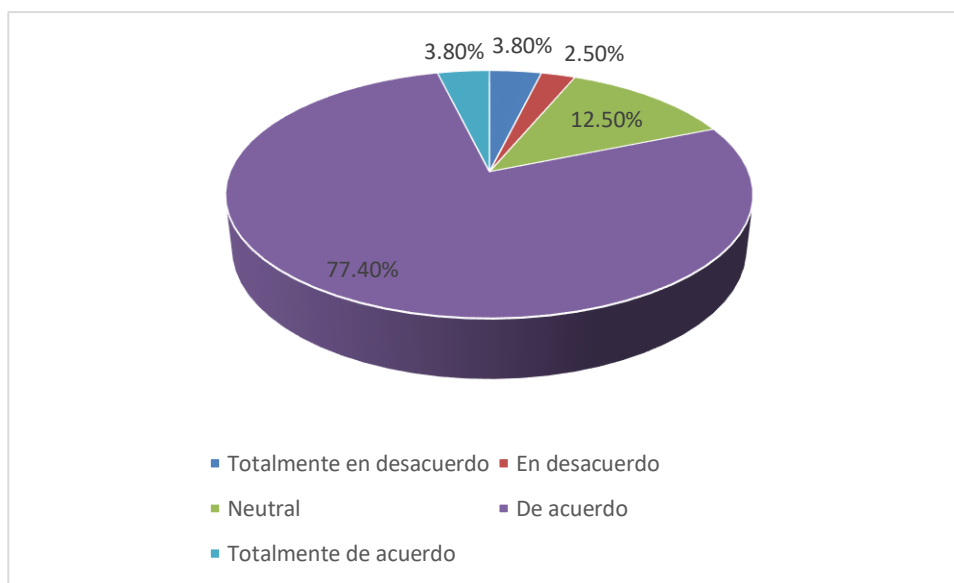
*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: Factores provocados por agentes químicos.*



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión Factores provocados por agentes químicos de la variable Factores de Riesgo Laboral. Notamos que 3 persona dice estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 10 afirman estar neutrales, 62 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel alto.



**Figura 6.** Análisis porcentual de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: **Factores provocados por agentes químicos.**



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 3.80% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 2.50% manifiestan estar en desacuerdo, el 12.50% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 77.40% está de acuerdo y finalmente el 3.80% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 77.40% en la opción de acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión Factores provocados por agentes químicos se da en un nivel alto.

**Tabla 8**

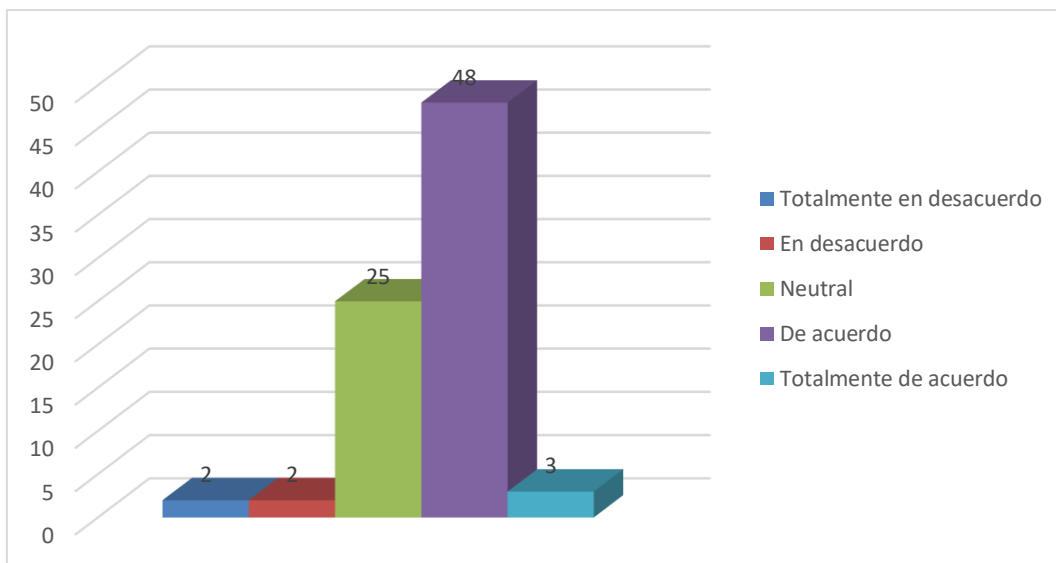
*Análisis de frecuencia de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: Factores derivados de la organización del trabajo.*

Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%
En desacuerdo	2	2.50%
Neutral	25	31.20%
De acuerdo	48	60.00%
Totalmente de acuerdo	3	3.80%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión **Factores derivados de la organización del trabajo** de la variable Factores de Riesgo Laboral, notamos que 2 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 25 afirman ser neutrales en su opinión, 48 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel medio.

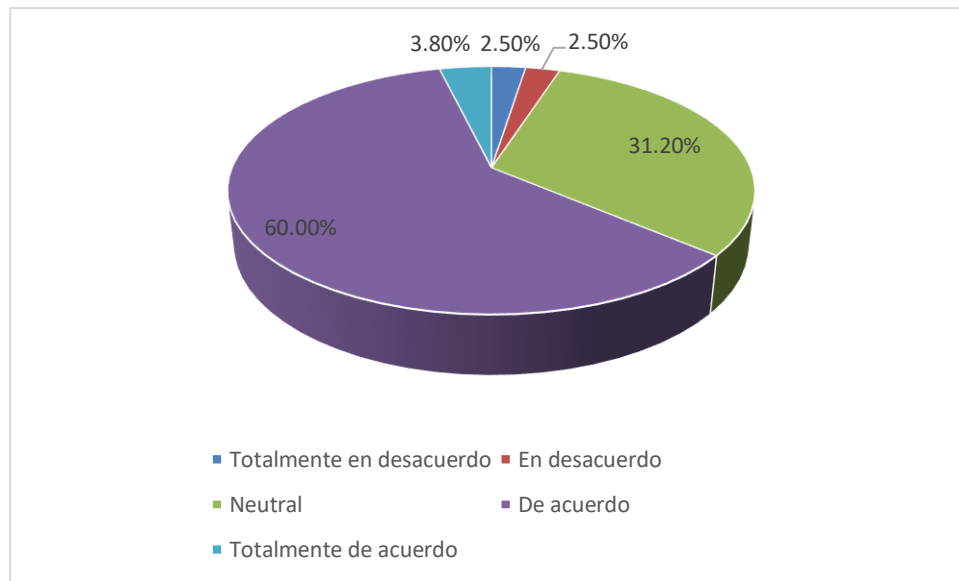
**Figura 9**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: Factores derivados de la organización del trabajo.*



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión Factores derivados de la organización del trabajo de la variable Factores de Riesgo Laboral. Notamos que 2 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 25 afirman estar neutrales, 48 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel medio.

**Figura 6.** Análisis porcentual de la variable Factores de Riesgo Laboral en su dimensión: **Factores derivados de la organización del trabajo.**



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 2.50% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 2.50% manifiestan estar en desacuerdo, el 31.20% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 60.00% está de acuerdo y finalmente el 3.80% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 60.00% en la opción de acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión Factores derivados de la organización del trabajo se da en un nivel medio.

## Estrés Laboral

**Tabla 17**

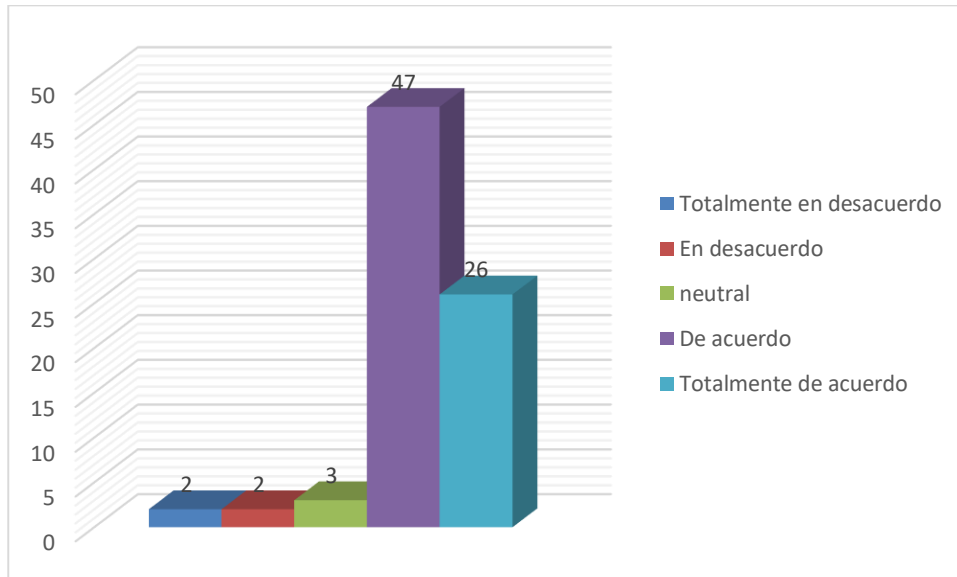
*Análisis de frecuencia de la variable Estrés Laboral: **Clima Organizacional***

Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%
En desacuerdo	2	2.60%
neutral	3	3.80%
De acuerdo	47	58.60%
Totalmente de acuerdo	26	32.50%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión **Clima Organizacional** de la variable Estrés laboral, notamos que 2 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 3 afirman ser neutrales en su opinión, 47 dicen estar de acuerdo y finalmente 26 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel medio.

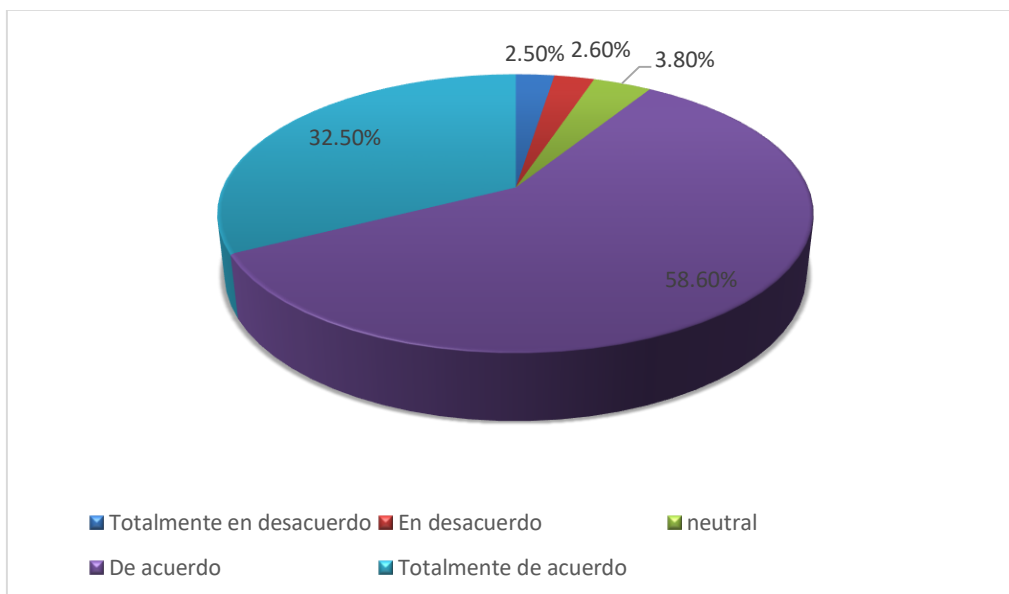
**Figura 11**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: **Clima Organizacional**.*



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión **Clima Organizacional** de la variable Estrés Laboral. Notamos que 2 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 3 afirman estar neutrales, 47 dicen estar de acuerdo y finalmente 26 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel medio.

**Figura 12.** Análisis porcentual de la variable Estrés Laboral en su dimensión: *Clima Organizacional*.



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 2.50% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 2.60% manifiestan estar en desacuerdo, el 3.80% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 58.60% está de acuerdo y finalmente el 32.50% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 58.60% en la opción de acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión Clima Organizacional se da en un nivel medio.

**Tabla 18**

*Análisis de frecuencia de la variable Estrés Laboral en su dimensión: Carga de trabajo.*

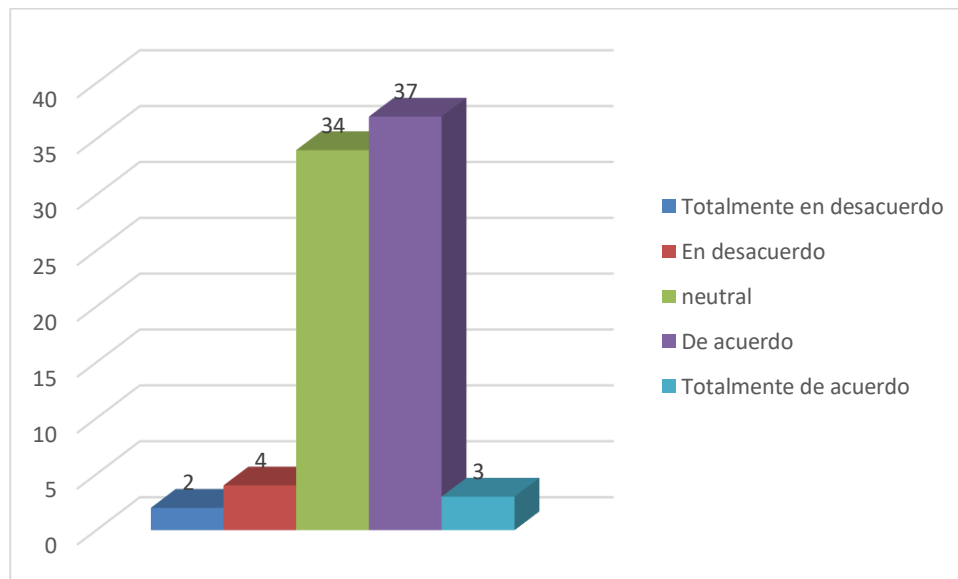
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%
En desacuerdo	4	5.00%
neutral	34	42.50%

De acuerdo	37	46.20%
Totalmente de acuerdo	3	3.80%
<hr/>		
Total	80	100%

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión **Carga de Trabajo** de la variable Estrés laboral, notamos que 2 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 4 dicen estar en desacuerdo, 34 afirman ser neutrales en su opinión, 37 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel medio.

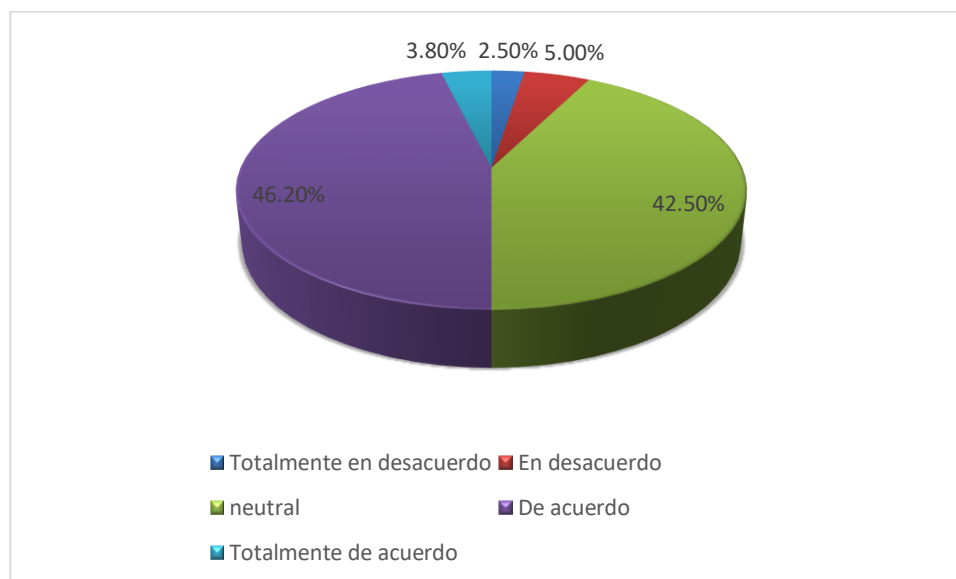
**Figura 13**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: **Carga de trabajo.***



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión **Carga de Trabajo** de la variable Estrés Laboral. Notamos que 2 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 4 dicen estar en desacuerdo, 34 afirman estar neutrales, 37 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel medio.

**Figura 14.** Análisis porcentual de la variable *Estrés Laboral* en su dimensión: *Carga de trabajo*.



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 2.50% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 5.00% manifiestan estar en desacuerdo, el 42.50% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 46.20% está de acuerdo y finalmente el 32.80% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 46.260% en la opción de acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión **Carga de Trabajo** se da en un nivel medio.

**Tabla 19**

*Análisis de frecuencia de la variable Estrés Laboral en su dimensión: Identificación y autorización en el trabajo.*

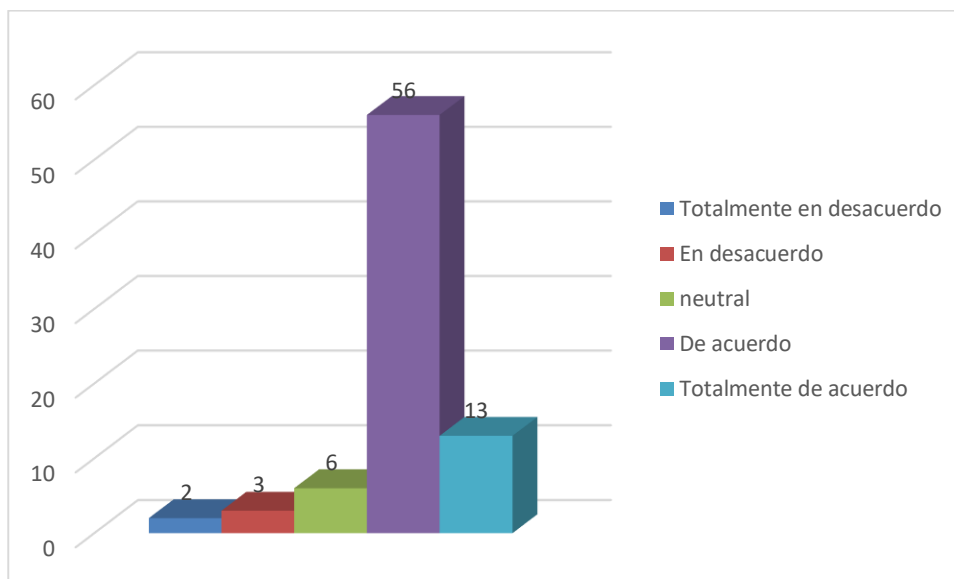
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%
En desacuerdo	3	3.80%
neutral	6	7.50%
De acuerdo	56	70.00%
Totalmente de acuerdo	13	16.20%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión **Identificación y autorización en el trabajo** de la variable Estrés laboral, notamos que 2 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 3 dicen estar en desacuerdo, 6 afirman ser neutrales en su opinión, 56 dicen estar de acuerdo y finalmente 13 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel alto.

**Figura 15**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: **Identificación y autorización en el trabajo.***



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión **Identificación y autorización en el trabajo** de la variable Estrés Laboral. Notamos que 2 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 3 dicen estar en desacuerdo, 6 afirman estar neutrales, 56 dicen estar de acuerdo y finalmente 13 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel medio.

**Figura 16.** Análisis porcentual de la variable *Estrés Laboral* en su dimensión: **Identificación y autorización en el trabajo.**



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 2.50% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 3.80% manifiestan estar en desacuerdo, el 7.50% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 70.00% está de acuerdo y finalmente el 16.20% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 70.00% en la opción de acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión **Identificación y autorización en el trabajo** se da en un nivel medio.

**Tabla 20**

*Análisis de frecuencia de la variable Estrés Laboral en su dimensión: Eficacia y satisfacción en el trabajo.*

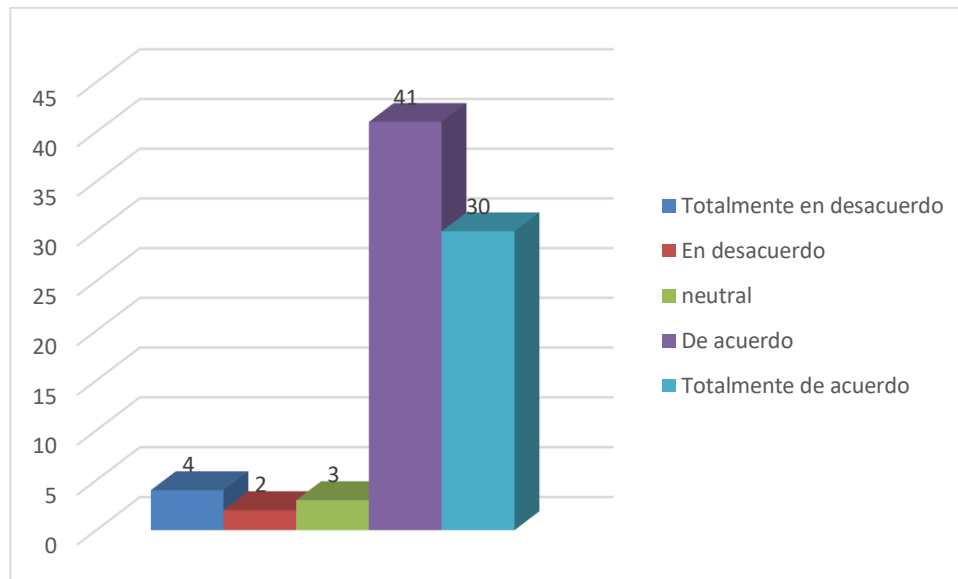
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	4	5.00%
En desacuerdo	2	2.50%
neutral	3	3.80%
De acuerdo	41	51.30%

Totalmente de acuerdo	30	37.50%
Total	80	100%

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia y satisfacción en el trabajo de la variable Estrés laboral, notamos que 4 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 3 afirman ser neutrales en su opinión, 41 dicen estar de acuerdo y finalmente 30 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel medio.

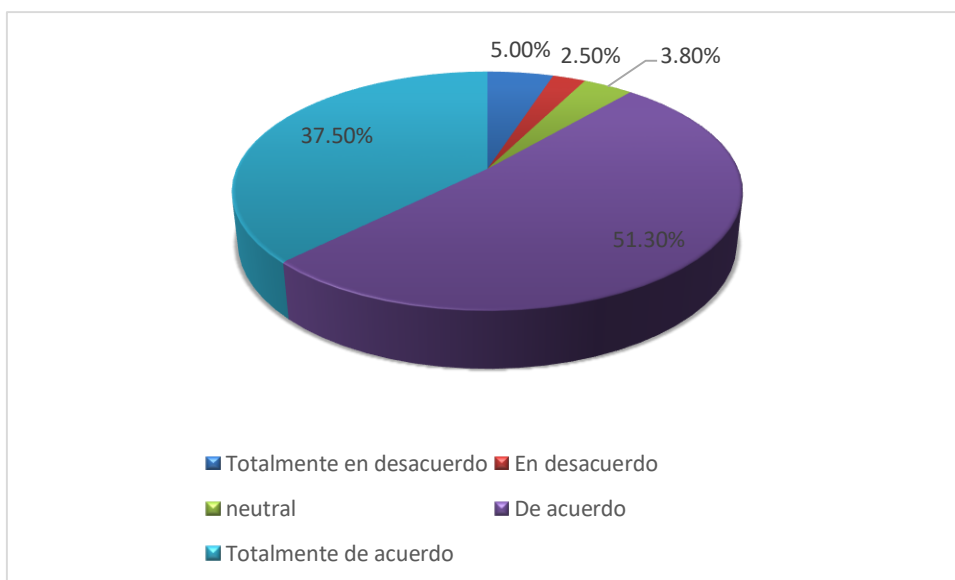
**Figura 17**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: **Eficacia y satisfacción en el trabajo.***



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión **Eficacia y satisfacción en el trabajo** de la variable Estrés Laboral. Notamos que 4 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 3 afirman estar neutrales, 41 dicen estar de acuerdo y finalmente 30 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel medio.

**Figura 18.** Análisis porcentual de la variable *Estrés Laboral* en su dimensión: *Eficacia y satisfacción en el trabajo*.



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 5.00% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 2.50% manifiestan estar en desacuerdo, el 3.80% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 51.30% está de acuerdo y finalmente el 37.50% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 51.30% en la opción de acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión **Eficacia y satisfacción en el trabajo** se da en un nivel medio.

**Tabla 21**

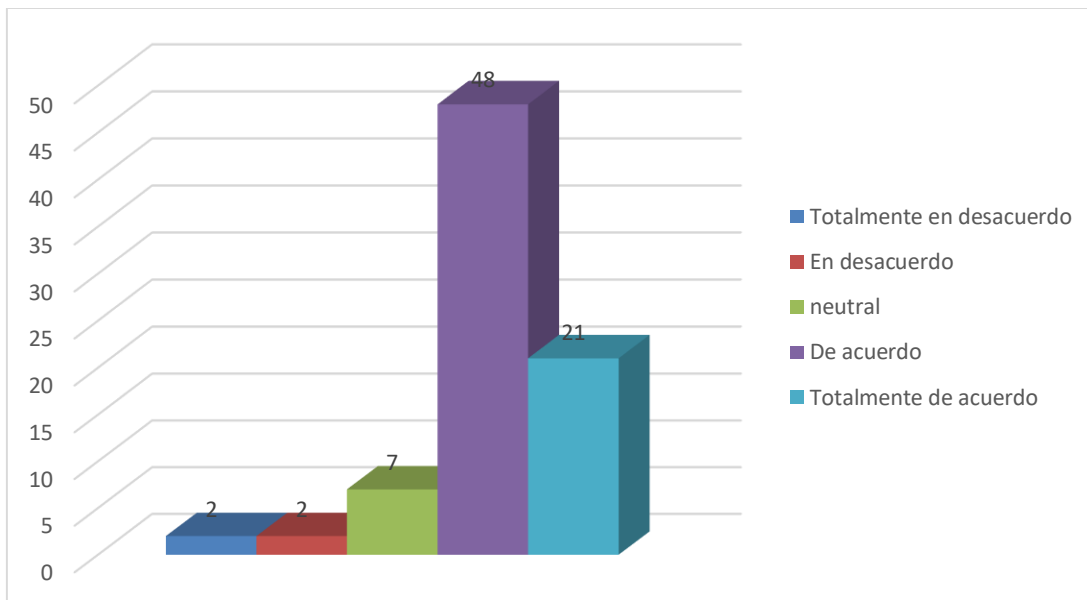
*Análisis de frecuencia de la variable Estrés Laboral en su dimensión: Auto exigencia-calidad.*

Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%
En desacuerdo	2	2.50%
neutral	7	8.80%
De acuerdo	48	60.00%
Totalmente de acuerdo	21	26.30%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia y satisfacción en el trabajo de la variable Estrés laboral, notamos que 2 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 7 afirman ser neutrales en su opinión, 48 dicen estar de acuerdo y finalmente 21 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción **de acuerdo** en un nivel medio.

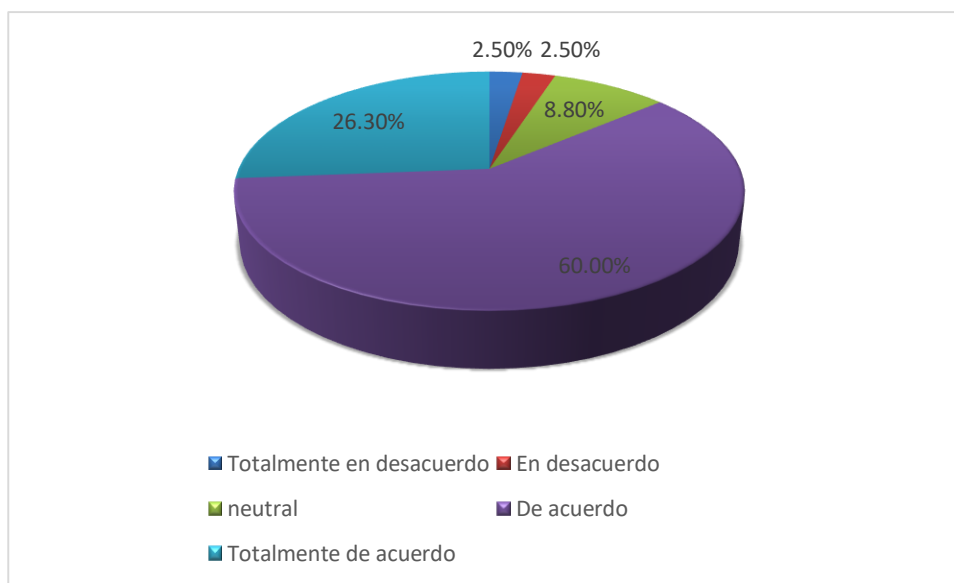
**Figura 19**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: **Auto exigencia-calidad.***



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión Auto Exigencia-calidad de la variable Estrés Laboral. Notamos que 2 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 2 dicen estar en desacuerdo, 7 afirman estar neutrales, 48 dicen estar de acuerdo y finalmente 21 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción de acuerdo en un nivel medio.

**Figura 20.** Análisis porcentual de la variable *Estrés Laboral* en su dimensión: **Auto exigencia-calidad**.



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 2.50% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 2.50% manifiestan estar en desacuerdo, el 8.80% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 60.00% está de acuerdo y finalmente el 26.30% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 60.00% en la opción de acuerdo, esto indica que la frecuencia de la dimensión **Auto exigencia-calidad** se da en un nivel medio.

**Tabla 22**

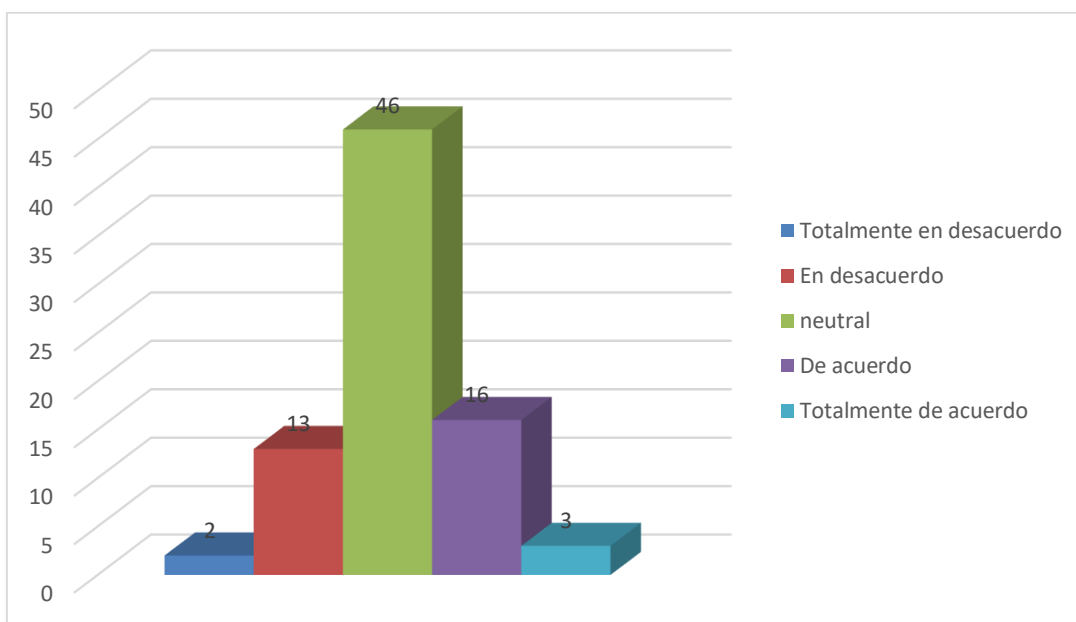
*Análisis de frecuencia de la variable Estrés Laboral en su dimensión: Discapacitación para el trabajo.*

Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%
En desacuerdo	13	16.30%
neutral	46	57.40%
De acuerdo	16	20.00%
Totalmente de acuerdo	3	3.80%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión Discapacitación para el trabajo de la variable Estrés laboral, notamos que 2 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 13 dicen estar en desacuerdo, 46 afirman ser neutrales en su opinión, 16 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción neutral en un nivel medio.

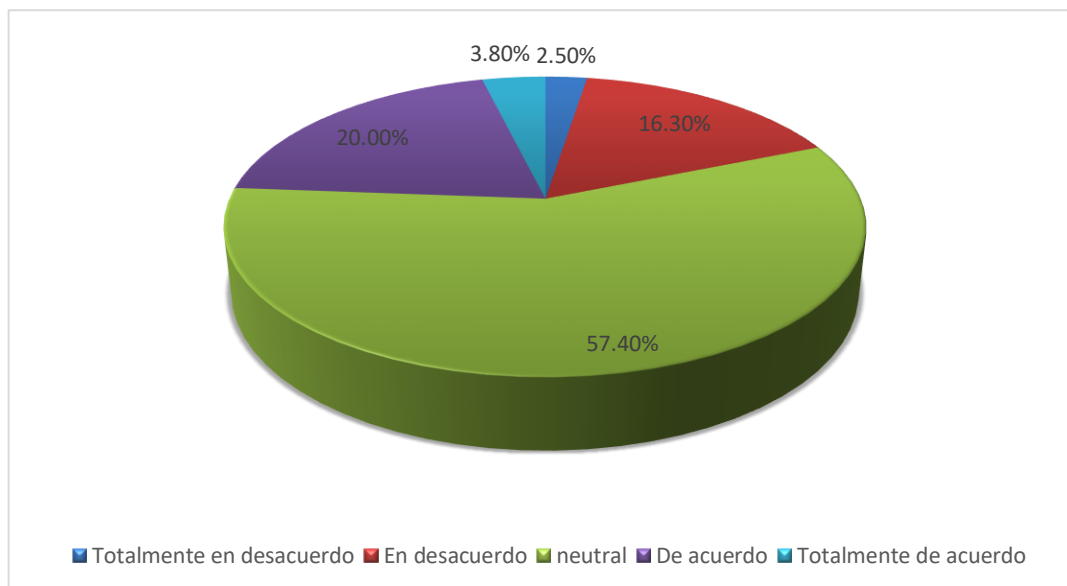
**Figura 19**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: **Discapacitación para el trabajo.***



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión Discapacitación para el trabajo de la variable Estrés Laboral. Notamos que 2 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 13 dicen estar en desacuerdo, 46 afirman estar neutrales, 16 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción neutral en un nivel medio.

**Figura 20.** Análisis porcentual de la variable Estrés Laboral en su dimensión: *Discapacitación para el trabajo.*



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 2.50% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 16.30% manifiestan estar en desacuerdo, el 57.40% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 20.00% está de acuerdo y finalmente el 3.80% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 57.40% en la opción neutral, esto indica que la frecuencia de la dimensión Discapacitación para el trabajo se da en un nivel medio.

**Tabla 22**

*Análisis de frecuencia de la variable Estrés Laboral en su dimensión: Ansiedad, estado y rasgo.*

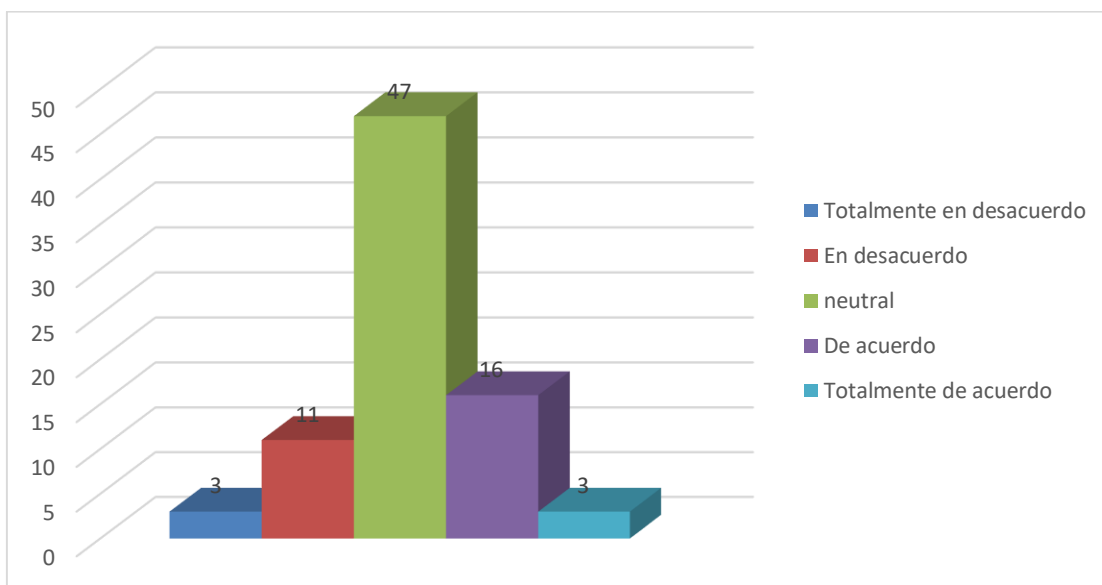
Frecuencias	Fi	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	3.80%
En desacuerdo	11	13.80%
neutral	47	58.60%
De acuerdo	16	20.00%
Totalmente de acuerdo	3	3.80%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>



**Interpretación:** De la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la dimensión **Ansiedad, estado y rasgo** de la variable Estrés laboral, notamos que 3 trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC de Lima dicen estar totalmente en desacuerdo, 11 dicen estar en desacuerdo, 47 afirman ser neutrales en su opinión, 16 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 personas afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción neutral en un nivel medio.

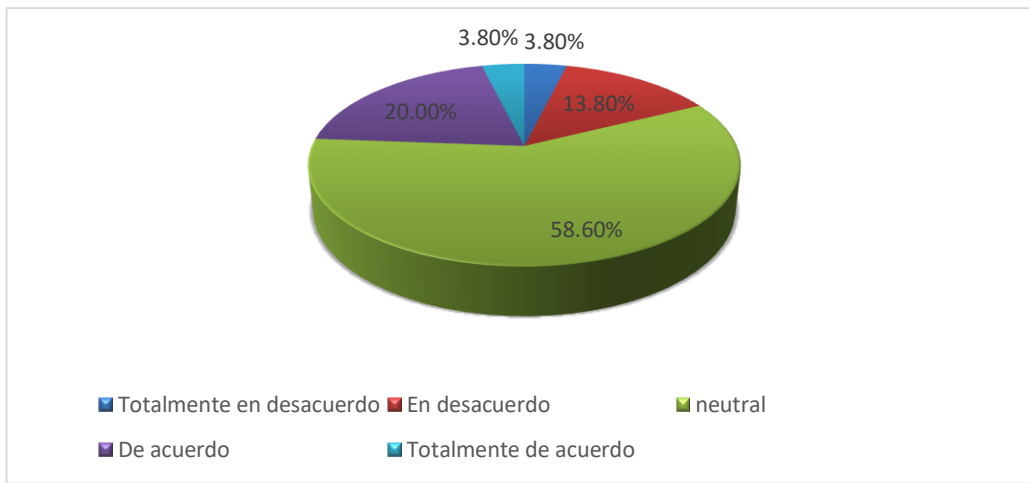
**Figura 19**

*Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: **Ansiedad, estado y rasgo**.*



**Interpretación:** En la gráfica de barras se puede observar la distribución de frecuencias de la dimensión Ansiedad, estado y rasgo de la variable Estrés Laboral. Notamos que 3 trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, 11 dicen estar en desacuerdo, 47 afirman estar neutrales, 16 dicen estar de acuerdo y finalmente 3 afirman estar totalmente de acuerdo. Predominando la opción neutral en un nivel medio.

Gráfica de barras de las frecuencias de la variable Estrés Laboral en su dimensión: *Ansiedad, estado y rasgo*.



**Interpretación:** En la figura de sector circular, notamos que el 3.80% de los trabajadores dicen estar totalmente en desacuerdo, el 13.80% manifiestan estar en desacuerdo, el 58.60% de los trabajadores dicen ser neutrales, el 20.00% está de acuerdo y finalmente el 3.80% están totalmente de acuerdo. Observándose el mayor porcentaje de 58.60% en la opción neutral, esto indica que la frecuencia de la dimensión Ansiedad, estado y rasgo se da en un nivel medio.

#### 4.1.3 Análisis de la relación de factores de estrés laboral y riesgo laboral

**Tabla 2.** Prueba de normalidad de calidad de factores de riesgo laboral y estrés laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Condiciones de seguridad físico	.263	80	.000
Derivadas del ambiente de trabajo	.287	80	.000
Provocados por agentes químicos biológicos	.242	80	.000
Derivados de la organización del trabajo	.223	80	.000
Estrés laboral	.267	80	.000

### **Regla de decisión**

H<sub>0</sub>: La datos de las variables de estudio provienen una distribución normal (paramétrico)

H<sub>1</sub>: La datos de las variables de estudio no provienen de una distribución normal (no paramétrico).

H<sub>0</sub>, si y solo si: sig (P\_value) > 0,05

H<sub>1</sub>, si y solo si: sig (P-value) ≤ 0,05

Sobre la dimensión Condiciones de seguridad (físico) de la variable Factores de riesgo laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,263, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Derivadas del ambiente de trabajo de la variable Factores de riesgo laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,287, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Provocados por agentes químicos biológicos de la variable Factores de riesgo laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,242, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Derivados de la organización del trabajo de la variable Factores de riesgo laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,223, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la variable Estrés laboral del trabajador, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,267, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

### **Conclusiones de la prueba de normalidad**

En la Tabla 2, se presenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que comprueba distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra que la distribución no es normal, por lo tanto, es adecuado para la calcular la relación entre las variables estudiadas usar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, como pruebas no paramétricas.

### **Prueba de Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

En estadística, el **coeficiente de correlación de Spearman**, ( $\rho$ ) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

Donde  $D$  es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de  $x - y$ .  $N$  es el número de parejas de datos.

**Tabla 3.** *Relación entre factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores*

	el estrés laboral en los trabajadores		
	Rho de Spearman	p valor	n
factores de riesgo laboral	,704**	.000	80

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

### **Regla de decisión**

Si  $p$  valor  $>0.05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $p$  valor  $<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

En la Tabla 3, se presenta la relación entre factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.704, lo que indica una relación directa y positiva, y un  $p$  valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto los factores de riesgo laboral y el estrés laboral del trabajador están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SA, al ser una relación lineal y positiva se estima que, si el riesgo laboral se incrementa, también se incrementara el estrés laboral del trabajador o viceversa.

### Hipótesis específica 1

a) Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre los factores las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre los factores las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

b) Nivel de Confianza

95%

c) Nivel de Significancia

$\alpha=0.05 = 5\%$

d) Elección del Estadístico

Se utilizara el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 4.** *Relación entre los factores de las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores.*

factores de las condiciones de seguridad físico	el estrés laboral en los trabajadores		
	Rho de Spearman	p valor	n
	,640**	.000	80

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

### **Regla de decisión**

Si p valor  $>0.05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si p valor  $<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

En la Tabla 4, se presenta la relación entre los factores de condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.640, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto los factores de las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral del trabajador están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SA. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si los factores y las condiciones de seguridad físico se incrementan, también se incrementara el estrés laboral del trabajador o viceversa.

### **Hipótesis específica 2**

a) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ : No Existe relación significativa entre los factores derivados del ambiente de trabajo

y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

b) Nivel de Confianza

95%

c) Nivel de Significancia

$\alpha=0.05 = 5\%$

d) Elección del Estadístico

Se utilizara el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 5.** Factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores.

Estrés laboral en los trabajadores			
factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral	Rho de Spearman	p valor	n
	.652**	.000	80

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



### **Regla de decisión**

Si p valor  $>0.05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si p valor  $<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ )

En la Tabla 5, se presenta la relación entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.652, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral del trabajador están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SA. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si los factores derivados del ambiente de trabajo se incrementan, también se incrementara el estrés laboral del trabajador o viceversa.

### **Hipótesis específica 3**

a) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ : No existe relación significativa entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

$H_a$ : Existe relación significativa entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

b) Nivel de Confianza

95%

c) Nivel de Significancia

$$\alpha=0.05 = 5\%$$

d) Elección del Estadístico

Se utilizara el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 6.** Relación entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral.

factores provocados por agentes químicos y biológicos	Estrés Laboral en los trabajadores		
	Rho de Spearman	P valor	n
	,654**	.000	80

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

### Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

## **Interpretación**

En la Tabla 6, se presenta la relación entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.654, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral del trabajador están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SA. Al ser una relación lineal y positiva se estima que, si los factores provocados por agentes químicos y biológicos se incrementan, también se incrementara el estrés laboral del trabajador o viceversa.

### **Hipótesis específica 4**

a) Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018.

b) Nivel de Confianza

95%

a) Nivel de Significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$

b) Elección del Estadístico

Se utilizará el coeficiente de Rho de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean ordinales, su fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde N es la diferencia entre los correspondientes estadísticos x-y- N es el número de parejas de datos.

Utilizando el programa estadístico SPSS 22 arroja los siguientes resultados:

**Tabla 7.** *Relación entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral*

los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial)	Estrés Laboral en los trabajadores		
	Rho de Spearman	P valor	n
	.793**	.000	80

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

### Regla de decisión

Si p valor >0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p valor <0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha)

En la Tabla 7, se presenta la relación entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 (p<0.05), que expresa que es altamente significativa. En conclusión, tanto los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral del trabajador están muy relacionados en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SA. Al ser una relación lineal y positiva se

estima que, si los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) se incrementan, también se incrementara el estrés laboral del trabajador o viceversa.

## **Conclusiones**

Respecto al nivel de confiabilidad. El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Factores de riesgo laboral es igual a 0,831 por lo que dicho instrumento presenta alta confiabilidad es decir buena por estar en la escala de 0,76 a 0,89 según George y Mallery, por lo tanto, presenta consistencia interna.

El resultado obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a los datos de la variable Estrés laboral de la Empresa central Priachi, SAC es igual a 0,925 por lo que dicho instrumento presenta alta confiabilidad es decir excelente por estar en la escala de 0,90 a 1,00. Según George y Mallery, por lo tanto, presenta consistencia interna.

La muestra de los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC que fueron entrevistados es 80. El 76.2% de los clientes son varones y el 23.8% son mujeres. Con respecto a la edad de los clientes, el 47.5% tienen entre 20 a 35 años, el 27.5% tiene entre 36 a 40 años, el 13.8% tienen entre 41 a 50 años y el 11.3% tienen de 51 años a más. Finalmente, respecto a la nacionalidad, el 47.5% de los trabajadores son solteros y el 52.5% son casados.

Respecto a la normalidad realizados con la prueba la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que comprueba distribución de los datos obtenidos, el resultado del p valor, para todas las variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra que la distribución no es normal.

Sobre la dimensión Derivadas del ambiente de trabajo de la variable Factores de riesgo laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,287, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Provocados por agentes químicos, biológicos de la variable Factores de riesgo laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,242, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la dimensión Derivados de la organización del trabajo de la variable Factores de riesgo laboral, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,223, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Sobre la variable Estrés laboral del trabajador, el valor estadístico relacionado a la prueba nos indica un valor 0,267, el valor de significancia es igual 0,00, como este valor es inferior a 0,05 se infiere que hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

De acuerdo a la **hipótesis general que afirma:** Existe una relación significativa entre factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en las que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.704, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

De acuerdo a la **hipótesis específica 1 que afirma:** Existe una relación significativa entre los factores de condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.640, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

De acuerdo a la **hipótesis específica 2 que afirma:** Existe una relación significativa entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.652, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

De acuerdo, a la **hipótesis específica 3 que afirma:** Existe una relación significativa entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.654, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.



De acuerdo a la **hipótesis específica 4 que afirma: Existe una relación significativa entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima**, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

## CAPITULO V

### Discusión

De acuerdo a la **hipótesis general que afirma:** Existe una relación significativa entre factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.704, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa, por lo que (Chavez, 2016) Su tesis Factores de riesgo psicosociales y estrés laboral en el personal docente de una Institución Educativa del Distrito Metropolitano de Quito. Llegó a la siguiente conclusión que los factores de riesgo psicosociales se muestran en promedio medio alto del 63,17 %, en tanto el estrés laboral tiene un índice bajo del 63,98% esto quiere decir que los docentes desarrollan sus actividades con un comportamiento normal a pesar de convivir con un alto riesgo psicosocial.

De acuerdo a la **hipótesis específica 1 que afirma: Existe una relación significativa entre los factores de condiciones de seguridad físico y el estrés laboral** en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.640, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. Sin embargo, corroboramos con lo que

afirma (**Aguirre, F Vallejos, 2013**) En su tesis factores de riesgo laboral / prevalencia e incidencia de enfermedades profesionales en el personal que labora en el centro de salud n°1 de la Ciudad de Ibarra en el periodo del 2011-2012, Llegó a las conclusiones siguientes, que los principales riesgos son de naturaleza física, psicológicos y biológicos. En relación, a los riesgos físicos el de mayor incidencia es el de la mala posición (de acuerdo al tipo de trabajo que se desempeña), ergonomía (trabajos de oficina) y manipulación de materiales.

De acuerdo a la **hipótesis específica 2 que afirma: Existe una relación significativa entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral** en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.652, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa., según afirma (**Aguirre, F Vallejos, 2013**) En su tesis factores de riesgo laboral / prevalencia e incidencia de enfermedades profesionales en el personal que labora en el centro de salud n°1 de la Ciudad de Ibarra en el periodo del 2011-2012, llegó a la siguiente conclusión que el ambiente de trabajo es óptimo (de acuerdo a las normas de higiene), el espacio es adecuado pero la demanda, con la que cuenta, le obliga a requerir de más espacio y personal para atender la misma. Con respecto al desecho de material infeccioso se cuenta con equipos de esterilización y autoclave. Se observó la rotulación respectiva de basureros. Se utiliza adecuadamente cloro y desinfectantes para la higiene del lugar. Carecen de un flujograma de seguridad laboral.

De acuerdo, a la **hipótesis específica 3 que afirma: Existe una relación significativa entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa** Central Pariachi, SAC, Lima, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.654, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa. Por lo que (**Avila,**

**2017)** en su tesis cuyo objetivo fue determinar los factores de riesgo laboral en profesionales de enfermería servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora de la Ciudad de Lima 2016. Llegò a los resultados que los factores de riesgo laboral en los profesionales de enfermería 54% están presentes y 46% ausentes. De acuerdo a las dimensiones se obtuvo que el factor biológico 54%, factor ergonómico 52%, factor físico 52%, factor químico 66%, factor psicosocial 58% están presentes. Se llegó a la siguiente conclusión que los factores de riesgo laboral están presentes en profesionales de enfermería servicio de emergencia Hospital María Auxiliadora.

De acuerdo a la **hipótesis específica 4 que afirma: Existe una relación significativa entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima**, en la que ambas variables tienen un coeficiente Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una relación directa y positiva, y un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), que expresa que es altamente significativa.

Y corroboramos con lo que dice (Perez Carpio, 2018) En su tesis 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. Concluyó en que: El riesgo psicosocial y el estrés laboral es positiva, directa y altamente significativa ( $r = 0.653$ ,  $p < 0.05$ ), esto determina que, el riesgo psicosocial varia (aumenta o disminuye) de forma proporcional al estrés laboral. Así también la dimensión; exigencias psicológicas varia (aumenta o disminuye) de forma proporcional al estrés laboral esto se debe a que es positiva, directa y altamente significativa ( $r = 0.365$ ,  $p < 0.05$ ).

## Sugerencia.

- Se sugiere, disminuir el estrés laboral mediante el empleo de estrategias de motivación como mayor y mejor comunicación y participación como influir en los colaboradores el trabajo en equipo, incentivos por la eficiente labor realizada durante el mes, preocuparse además porque la gerencia de la empresa debería de programar jornadas de capacitación para disminuir el estrés laboral y así evitar el riesgo social en los trabajadores.
- Con respecto a las condiciones de seguridad física, se sugiere incluir un programa de seguridad en el trabajo y salud, la empresa de servicios en un lugar de trabajo y esta debe de guardar las normas y lograr condicionar los espacios adecuados para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades con seguridad y confiados que de nada les va a pasar, y puedan laborar confiados; es decir, evitar accidentes de trabajo graves y mortales o por accidentes de tráfico en el mismo establecimiento, caídas, golpes por cargas o vehículos, como también supervisar el uso adecuado del uniforme de seguridad en el trabajo.
- Propiciar un ambiente de trabajo afable, con una atmosfera positiva, debido a que esto es de importancia para lograr en los trabajadores un óptimo desenvolvimiento, como también un adecuado ambiente en los hogares de las personales a quienes los trabajadores pertenecen.
- Los provocados por agentes químicos, la empresa de servicios debería considerar colocar afiches o banners como políticas propias de la empresa como dejar de fumar

o no fumar, no libar alcohol, todo los productos que se utilizan en la empresa , estos deberán ser etiquetados , la empresa deberá adquirir una ventiladora para productos cuando se utilicen que sean demasiado nocivos con olores demasiado fuertes , por otro lado las damas que laboran en el lugar se les sugerirá utilizar el cabello recogido, como mantener el lugar o área de trabajo siempre limpio, cuidar siempre el protocolo de seguridad y salud por la pandemia

- Con respecto a la organización en el trabajo, se debe fomentar la calidad de vida , como también en la organización se debería aumentar la participación en las tomas de decisiones de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa de estrés. Realizar evaluaciones periódicas al personal que están más expuestos a factores de riesgos de estrés para identificar casos de ansiedad, depresión y frustración con el fin de brindar asistencia individual y organizacional.

## Referencias

- Abello, R y Gomez, G. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo Psychosocial*. 31. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Aguirre, F Vallejos, C. (2013). Factores de riesgo laboral / prevalencia e incidencia de enfermedades profesionales en el personal que labora en el centro de salud n°1 de la ciudad de Ibarra en el periodo del 2011-2012. *Tesis*, 1–75.  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2054/1/Tesis.pdf>
- Alfaro, W. (2016). *universidad nacional del callao: memoria 2016*. 86.  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/unac/3790/marcelo\\_y\\_palacios\\_tesis2daesp\\_2018.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/unac/3790/marcelo_y_palacios_tesis2daesp_2018.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Arapa, Ana & Huanca, E. (2018). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento al estrés en docentes de cebs de la ciudad de arequipa tesis. *tesis*, 1, 43.  
<https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Arce García, S. (2017). *La prevención de riesgos laborales y la accidentalidad laboral en la prensa española: representación y cobertura a partir de la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales (1994-2014)*. 1.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=105848>
- Avila, R. (2017). Factores de riesgo laboral en profesionales de enfermería servicio de emergencia hospital maria auxiliadora diciembre 2016. *tesis*, 4(1), 9–15.
- Benites, G, Chhacaliaza, C & Huancahuari, J. (2017). factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional de ica – 2016. *tesis*.

- Cancino, d & perez, n. (2015). *factores de riesgo: las causas desencadenantes de estrés laboral. caso aplicado en cesfam “la leonera”, chiguayante. alumnos.*
- Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A. en el periodo 2015.* 124. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Coronado, L. K. (2006). Factores Laborales y Niveles de estrés Laboral de Enfermeros de los Sevicios de Areas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. *Enfermería Global*, 106. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado\\_ll.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_ll.pdf)
- Currás, Rafael, B. B. (2016). Identidad e imagen corporativas : revisión conceptual e interrelación. *Teoría y Praxis*, 7, 9–34. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/36868/1de5.APRcap1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- DS N° 005-2012-TR. (2012). Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. *El Peruano*, 45. [http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto Supremo 005\\_2012\\_TR \\_ Reglamento de la Ley 29783 \\_ Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto Supremo 005_2012_TR _ Reglamento de la Ley 29783 _ Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.pdf)
- Flores, M Paucara, M. (2015). Riesgos ocupacionales en el profesional de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital nacional de lima. *tesis*, 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- García, J. (2016). “Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015.” *Revista CES Salud Pública*, 3(4), 280–288.



<https://doi.org/10.1136/bjism.2008.046243>

Gutiérrez Castro, E., & Llajaruna Alarcón, M. (2018). Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho. 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.

Hernández, L., Romero, M., Rivera, J. L. G. de, & Abuín, M. R. (1997). Dimensiones de estrés laboral : relaciones con psicopatología , reactividad al estrés y algunas variables orgánicas. *Psiquis*, 18(3), 115–120.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010).

Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*.

<http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

Historia del Estrés, <https://www.significados.com/estres/> ,

[https://es.wikipedia.org/wiki/Hans\\_Selye](https://es.wikipedia.org/wiki/Hans_Selye),

<https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8063/3/158.72-H558f-CAPITULO%20II.pdf>

Palma, U. R. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. 1–128.

Perez Carpio, J. E. (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. *Repositorio Institucional - UPEU*, 1–92.

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1438>

Roberto, C., & Martin, D. R. (2008). *Evaluación de Riesgos Laborales en una Empresa Meta Imecánica bajo Normas Internacionales OHSAS 18001:2007*. 103.

<https://doi.org/10.1259/dmfr.20150326>

Sánchez, F. C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Tesis*, 104. [https://doi.org/10.1016/S0964-8305\(98\)00070-5](https://doi.org/10.1016/S0964-8305(98)00070-5)

Velasco, V. C. C. (2014). “Principales Factores De Riesgo Laboral Que Se Presentan En El Área De Producción Y Distribución De Una Empresa De Gases Industriales.” *Tesis Upiicsa*, 9, 76. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

# ANEXOS

## Matriz de consistencia

Título: Factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima - 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018?	Determinar qué relación existe entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018	Ha: Existe relación significativa entre los factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018	Factores de riesgo laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de seguridad (físico)</li> <li>• Derivadas del ambiente de trabajo</li> <li>• Provocados por agentes químicos y biológicos</li> <li>• Derivadas de la organización del trabajo (psicosocial)</li> </ul>	<p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo Correlacional No experimental transeccional</p> <pre> graph TD     M[M] --&gt; O1[O1]     M --&gt; O2[O2]     O1 -- r --&gt; O2     </pre> <p>M=muestra O1=variable 1 O2=variable 2 r=relación de variables</p>
<p>¿Qué relación existe entre las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral</p>	<p>Determinar qué relación existe los factores las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p> <p>Determinar qué relación existe entre los factores los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p> <p>Determinar qué relación existe entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p> <p>Determinar qué relación existe los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p>	<p>Ha: Existe relación significativa entre los factores las condiciones de seguridad físico y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre los factores derivados del ambiente de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre los factores provocados por agentes químicos y biológicos y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p>	Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Identificación y autorización en el trabajo</li> <li>• Eficacia y satisfacción en el trabajo</li> <li>• Auto exigencia(calidad)</li> <li>• Discapacitación para el trabajo</li> <li>• Ansiedad, estado y rasgo</li> </ul>	<p>M=muestra O1=variable 1 O2=variable 2 r=relación de variables</p>

<p>en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018?</p>		<p>Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre los factores derivados de la organización del trabajo (psicosocial) y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima – 2018</p>			
--	--	---	--	--	--

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis denominada, Factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima - 2018

Por lo tanto, agradecemos por adelantado la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación de esta naturaleza.

### I. INFORMACIÓN GENERAL

Marque con una X el casillero que corresponda a su respuesta

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad:** de 20 a 35 años ( ) de 36 a 40 años ( )  
de 41 a 50 años ( ) de 51 a más ( )

**Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( )

ITEMS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>ESTRÉS LABORAL</b>						
N°	<b>Clima organizacional</b>					
1	Me siento Satisfecho con la comunicación en la empresa Pariachi Sac					
2	Me siento Satisfecho con la organización de empresa Pariachi Sac					
3	Percibo el apoyo por parte de los jefes al hacer mi trabajo en la empresa Pariachi Sac					
4	Me siento orgulloso de la empresa Pariachi Sac					
5	Tengo definidas mis funciones en la empresa.					
	<b>Carga de trabajo</b>					
6	Trabajo por encima del horario normal en la empresa Pariachi Sac					
7	Percibo que el volumen de trabajo es el adecuado					
8	Mi Trabajo es estresante en la empresa Pariachi					
9	Percibo que hay desbordamiento por picos de trabajo					

10	Percibo que me exigen en el trabajo en forma externa					
	<b>Identificación autorización del trabajo</b>					
11	Me identifico con mi trabajo que hago en la empresa Pariachi					
12	Me siento realizado con el trabajo que hago					
13	Desarrollo mi creatividad en el trabajo.					
14	Participo en la planificación de las tareas					
15	Hago Interacción en mi grupo de trabajo.					
	<b>Eficacia y satisfacción en el trabajo</b>					
16	Prefiero la Puntualidad.					
17	Me siento satisfecho con la cantidad de trabajo realizado.					
18	Me siento satisfecho con la calidad del trabajo realizado					
	<b>Auto exigencia – calidad</b>					
19	Me Auto-exijo en mi trabajo.					
20	Percibo que la calidad es muy exigida en mi trabajo.					
21	Tengo algunas dificultades en mi trabajo.					
	<b>Discapacitación para el trabajo</b>					
22	Necesito de mayor formación para mi actual tarea.					
23	Me siento Insatisfecho con su habilidad para desempeñar su tarea.					
24	Soy una persona depresiva.					
	Ansiedad, estado y razgo					
25	Me siento afectado por sucesos recientes					
26	Tengo sentimiento de estrés o tensión.					
27	Me considero una persona nerviosa, tensa o ansiosa.					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

**CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO LABORAL**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis denominada, Factores de riesgo laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Pariachi, SAC, Lima - 2018

Por lo tanto, agradecemos por adelantado la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación de esta naturaleza.

**II. INFORMACIÓN GENERAL**

Marque con una X el casillero que corresponda a su respuesta

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad:** de 20 a 35 años ( ) de 36 a 40 años ( )  
de 41 a 50 años ( ) de 51 a más ( )

**Estado civil:** Soltero ( ) Casado ( )

ITEMS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>FACTORES DE RIESGO LABORAL</b>						
<b>N°</b>	<b>Condiciones de seguridad ( físico)</b>					
1	En la empresa Pariachi se evita las caídas de objetos por manipulación					
2	En la empresas Pariachi se evita las caídas de objetos por desplome o derrumbamiento					
3	En la empresa Pariachi, se evita el choque contra objetos inmóviles					
4	Se evita la caída de personas en el lugar de paso o una superficie de trabajo					
5	Se percibe que la empresa Pariachi evita las caídas de personas de diferentes alturas					
6	Se evita en la empresa Pariachi que los trabajadores se accidenten por esguinces, torceduras y luxaciones					
7	No se evidencia que existan accidentes producidos por efectos del fuego					
8	Las circunstancias que se pueden manifestar en lesiones producidas por piezas, fragmentos o pequeñas partículas son escasas					



9	No se percibe la existencia de punzaciones en extremidades inferiores					
10	Los cortes y punzamientos por objetos o herramientas son escasas					
	<b>Derivadas del ambiente de trabajo</b>					
11	En la empresa Pariachi no se cuenta con un sistema de climatización apropiado .					
12	En la empresa Pariachi no se ha hecho un análisis con respecto a la Humedad ambiental inadecuada ( ambiente seco o demasiado húmedo)					
13	La empresa Pariachi no se evidencia las corrientes de aire que producen molestias					
14	En la empresa pariachi existen ruidos ambientales molestos o que provocan dificultad en la concentración para la realización del trabajo					
15	En la empresa Pariachi existe Insuficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral					
16	Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto de trabajo de la empresa Pariachi					
17	Percibe molestias frecuentes en los ojos en su centro de trabajo					
18	Existen molestias frecuentes atribuibles a la calidad del medio ambiente interior(aire viciado, malos olores, polvo en suspensión, productos de limpieza, etc, en la Empresa Pariachi					
19	Se evidencia problemas atribuibles a la luz solar (deslumbramientos, reflejos, calor excesivo, etc.)					
	<b>Provocados por agentes químicos biológicos</b>					
20	Existe poca información sobre el riesgo de los agentes químicos, físicos biológicos que utiliza (falta de información inicial, inexistencia de fichas de seguridad, etc.)					
21	Se evidencia la insuficiencia o poco habito de trabajo en vitrinas/cabinas de seguridad adecuadas,					
22	Se percibe que existen productos peligrosos indebidamente etiquetados(identificados					
23	Se evidencia la carencia de procedimientos de trabajo en los que se incluyan medidas de seguridad en el trabajo con este tipo de agentes					
24	En la empresa Pariachi hay poco habito de trabajo con equipos de protección individual (guantes, gafas, protecciones respiratorias, etc.)					
25	En la empresa Pariachi, los trabajadores tienen el hábito de utilizar uniformes adecuados para las laboren que realizan .					
26	En la empresa Pariachi contamos con contenedores adecuados y correctamente señalizados, para residuos					
27	En la empresa Pariachi no se come, fuma o bebe en el área de distribución o estancias similares					
	<b>Derivados de la organización del trabajo</b>					

28	El nivel de atención requerido para la ejecución de su tarea es elevado en la empresa Pariachi					
29	El trabajo en la empresa Pariachi es monótono y con poco contenido					
30	Usted realiza tareas muy repetitivas en la empresas Pariachi					
31	Los errores, averías u otros incidentes que pueden presentarse en su puesto de trabajo se dan frecuentemente pueden tener consecuencias graves					
32	Percibe usted que el ritmo de su trabajo le viene impuesto por la empresa Pariachi					
33	Los periodos de descanso de su trabajo le vienen impuestos por la empresa pariachi					
34	La información que se le proporciona la empresas Pariachi sobre sus funciones, responsabilidades y competencias , métodos de trabajo, etc, es insuficiente					
35	Para Usted es difícil realizar su trabajo por no disponer de suficientes recursos , basarse en instrucciones incompatibles o con los que no está de acuerdo con la empresa Pariachi					
36	En la empresa Pariachi la situación laboral es inestable					
37	En la empresa Pariachi se carece de posibilidades de formación inicial, continua o no acorde con las tareas que realiza					
38	En la empresa Pariachi se muestra la dificultad de hacer promociones de funciones relacionadas al trabajo					
39	La organización del tiempo de trabajo en la empresa Pariachi como (horarios, turnos, vacaciones, etc) le provoca malestar					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*



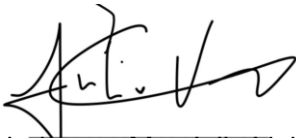
# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_x\_90\_\_100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_x\_100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_x\_100
4. ¿Considera Ud. que se si aplicara este instrumento a nuestras similares se obtendrían datos también similares?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_x\_100
5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_x\_100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
Todo está conforme
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
Todo está conforme
8. Recomendaciones  
Continuar con la investigación, van por buen camino.

Fecha: 15/08/2019

  
Validado por: Mg. Julio Valdivia



# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

4. ¿Considera Ud. que se si aplicara este instrumento a nuestras similares se obtendrían datos también similares?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar? }

---

---

---

8. Recomendaciones

---

---

---

Fecha: 10/06/2019

Validado por:



# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_100
4. ¿Considera Ud. que se si aplicara este instrumento a nuestras similares se obtendrían datos también similares?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_100
5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0\_\_10\_\_20\_\_30\_\_40\_\_50\_\_60\_\_70\_\_80\_\_90\_\_100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

---

---

---

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar? }

---

---

---

8. Recomendaciones

---

---

---

Fecha 17/10/2019

Validado por: AmDV