



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área
de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de
Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Carbajal Borda, Mariella Teresa (ORCID: 0000-0002-5927-8010)
Peñarrieta Carbajal, Mariella Yesenia (ORCID: 0000-0002-3498-3290)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi querida familia, que me apoyó en alcanzar mis objetivos; y a mi abuelita, mis padres y hermano que están en el cielo.

A todas las personas afectadas y que aún sufren por la pandemia del COVID-19, a ellos mi solidaridad y votos para que pronto termine y se alcance una cura.

Mariella Carbajal

A mi Madre, por las fuerzas que me brindó para seguir adelante siendo mi apoyo incondicional para alcanzar mis metas.

A mi familia, por ser la fuerza que me guía y mi abuelita que desde el cielo me acompañó en cada momento.

Yesenia Peñarrieta

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, por su apoyo constante y por siempre estar a nuestro lado.

A nuestros profesores y asesores, que cimentaron nuestros conocimientos en esta profesión.

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada para alcanzar la licenciatura en la carrera de Psicología.

Las autoras

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente	21
Tabla 2	Nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia, en la dimensión superiores y recursos en trabajadores del área de atención al cliente	22
Tabla 3	Nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia, en la dimensión organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de atención al cliente	23
Tabla 4	Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según sexo en trabajadores del área de atención al cliente	24
Tabla 5	Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según tiempo de servicio en trabajadores del área de atención al cliente	25
Tabla 6	Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según estado civil en trabajadores del área de atención al cliente	26

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020. El tipo de estudio fue básico, descriptivo, diseño no experimental transversal; la muestra estuvo constituida por 125 trabajadores del área de atención al cliente de una empresa y el instrumento fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, elaborada por Ivancevich y Matteson (1989) validado por Suarez (2013). Los resultados evidenciaron que el 40,0% de los trabajadores evidencian nivel medio de estrés laboral, el 31,2% nivel bajo y el 28,8% nivel alto; además en la dimensión superiores y recursos el 41,6% evidencian nivel medio y en la dimensión organización y equipo de trabajo el 44,0% evidencian nivel medio. Se concluye que en los trabajadores predomina el nivel medio de estrés laboral organizacional.

Palabras clave: estrés laboral, superiores y recursos, organización y equipo de trabajo, pandemia

Abstract

The present study aimed to determine the level of work stress in times of pandemic, in workers in the customer service area of a telecommunications company in Lima, 2020. The type of study was basic, descriptive, non-experimental cross-sectional design; the sample consisted of 125 workers from the customer service area of a company and the instrument was the ILO-WHO Work Stress Scale, prepared by Ivancevich and Matteson (1989) and validated by Suarez (2013). The results showed that 40.0% of the workers show a medium level of work stress, 31.2% a low level and 28.8% a high level; Furthermore, in the superior and resources dimension, 41.6% show a medium level and in the organization and work team dimension, 44.0% show a medium level. It is concluded that the average level of organizational work stress predominates in workers.

Keywords: work stress, superiors and resources, organization and work team, pandemic

I. INTRODUCCIÓN

El COVID-19 ha traído nuevas condiciones y formas de vida, entre estas están las de actividades laborales y de empleabilidad, dentro de las cuales se perciben las demandas, cambios de jornadas laborales e inseguridades que muchas veces generan pánico o angustia que afectan la salud de los trabajadores. Expresa además que las personas que están expuestas a altas exigencias, escasas relaciones sociales, no reconocimiento de su labor y falta de liderazgo, se exponen a padecer condiciones crónicas o agudas de estrés laboral (Ortiz, 2020).

En el año 2019, España era el tercer país de Europa con mayor estrés laboral con aproximadamente 60% de los trabajadores; a nivel del mundo, en el 2020, la angustia aumentó en China un 35%, en Irán 60% y 40% en los estados Unidos y justamente son los países que fueron más afectados debido a la pandemia del COVID-19. Es evidente que estas condiciones generan consecuencias negativas desde las organizaciones, como por ejemplo la disminución en la productividad, la concentración, crece el ausentismo, se producen mayores accidentes laborales, en consecuencia, éstas generan mayores pérdidas económicas y en la rentabilidad (Bernal, 2020).

En China, al inicio de la pandemia el 35% de la población estudiada, presentaron niveles altos de estrés en mujeres, en las personas mayores de 60 años se encontraron niveles altos lo que podría deberse al aislamiento y el temor a la muerte, asimismo se encontraron niveles altos en personas de 18 a 30 años, esto se podría deber a que éstas últimas utilizan más las redes sociales (Qiu et al., 2020); así también, de 1210 personas estudiadas en China durante la pandemia muestran que un 24,5% presentaron impacto psicológico leve, 21,7%, moderado y un 53,8%, de moderado a grave, resaltando que los estudiantes, los discapacitados y las mujeres fueron los más afectados (Wang et al., 2020).

La epidemia del Coronavirus, ha generado en los trabajadores principalmente del sector salud, muchos problemas en su salud mental, tales como la ansiedad, estrés, manifestaciones de depresión, negación, insomnio, ira y miedo; por ejemplo, en China la tasa de ansiedad en trabajadores de salud estuvo en el 23,04%, siendo mayor en las mujeres y más en las enfermeras que en los médicos. En la población

general, el 53,8% presentó impacto psicológico leve a severo; el 16,5% presentó sintomatología depresiva, 28,8% ansiedad, 8,1% estrés entre moderado y severo (Lozano-Vargas, 2020).

Asimismo, en la pandemia por COVID-19 muchas personas han presentado diversos malestares a consecuencia de la situación de salud que se atraviesa en la actualidad, por ejemplo en Colombia se encontró que un 72,9%, de las personas que trabajaron en salud presentaron ansiedad, una tercera parte presentó estrés leve, un 6% estrés grave o severo, un 37,1% miedo a contagiarse de la enfermedad; siete de cada diez médicos presentó síntomas de ansiedad, estrés o estrés laboral durante la pandemia (Monterrosa-Castro et al., 2020).

Previo al inicio de la pandemia, se reportaba que sólo una parte de los trabajadores realizaban su trabajo de manera esporádica desde su residencia. Es así que en la Unión Europea (UE), el teletrabajo podía variar en un 30 % a más en Dinamarca, Suecia y Países Bajos al 10% o menos en Grecia, la República Checa, Polonia e Italia. Según investigaciones, hasta un 20% de los trabajadores en EE.UU. trabajaba de manera ocasional desde su hogar o lugar de su elección, 16% en Japón y un 1,6 % en Argentina (Eurofound y OIT, 2019). Es así que, a partir del incremento en los contagios por COVID-19, esta forma de trabajo se empezó a desplegar en todo el mundo, países de diversas latitudes otorgaron disposiciones para que las empresas pudieran adaptarse a esta nueva situación y destinar el cierre de sus operaciones así como la aplicación del teletrabajo a tiempo total sin que existiera previamente una adecuación de sus funciones para tal efecto, esto fue algo que se planteó de manera provisional, sin embargo es algo que sigue aplicándose aún en la actualidad (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2020a).

Con el brote del COVID-19, la población en el mundo se encuentra sometida a altos niveles de estrés que pueden generar graves efectos en la salud psicológica y mental de las personas, mucho más cuando éstas se encuentran en aislamiento social en el domicilio; así mismo, los trabajadores, están expuestos a una serie de riesgos psicosociales que se derivan de la incertidumbre del presente y del futuro respecto a las condiciones laborales (OIT, 2020b). En América, desde hace mucho

tiempo, las condiciones laborales y de la Salud, señalan que 1 de cada 10 encuestados han sentido estrés o tensión, un 12 a 16%, presentó tristeza o depresión un 9% a 13 %, pérdida de sueño 13% a 19% por cuestiones y preocupaciones laborales (OIT, 2016).

El COVID-19 como pandemia, generó una emergencia sanitaria urgente, y las medidas adoptadas tienen un impacto directo en el trabajo, la producción, los mercados, en la oferta de bienes y servicios, así como en las inversiones y el consumo. Por otra parte, el confinamiento y la interrupción de los negocios producen restricciones, en el transporte, en la educación y, por otro lado, generan repercusiones drásticas y repentinas en los trabajadores y en las organizaciones (OIT, 2020c). Desde este contexto situacional, las primeras personas en perder sus trabajos fueron aquellos cuyo empleo era precario desde antes, como en el caso de los informales, vendedores, obreros no agremiados o sin contratos formalizados.

En la actualidad esta realidad es universal, donde uno de cada 5 personas posee un trabajo informal, una de cada cinco, recibe prestaciones de desempleo, y los despidos laborales generan una catástrofe para las familias (OIT, 2017). Hay que destacar que, en el mundo, aproximadamente el 61% de los trabajadores son informales y a la vez, es la fuerza más vulnerable de la sociedad, mucho más en esta época de pandemia y son quienes más sufren los estragos de la seguridad y riesgos laborales; por ello muchos de ellos tienen que elegir entre su salud y la economía familiar (OIT, 2020d).

En el Perú, Apaza et al. (2020), mostraron que la ansiedad en los estudiantes universitarios en confinamiento por la pandemia del COVID-19, fueron más afectadas las mujeres, siendo la fatiga y el insomnio los síntomas preponderantes y en los varones el estrés, la depresión y la ansiedad. El 37,8% de los estudiantes, sufre de reacciones físicas, psicológicas y comportamentales, así el cansancio y la fatiga incluso después de dormir un 10,8%; trastornos del sueño y pesadillas 10,5%; escasa motivación, 9,5%; cefalea y dolores de cabeza 7,4%; entre otras manifestaciones.

En relación al teletrabajo, el Perú adoptó también medidas tras la aparición y propagación del COVID-19, estableciendo el trabajo remoto, el cual se encuentra

regulado con el Decreto de Urgencia Nro. 026-2020 y Decreto Supremo 010-2020-TR, modificando de esta manera el espacio de trabajo a su residencia o lugar de aislamiento, favoreciendo las labores del trabajador en la medida que sus funciones lo permitan. Cabe señalar que esta modalidad en el trabajo ha sido prorrogada por el gobierno peruano hasta julio del 2021 (Actualidad Laboral, 2020). Con el teletrabajo muchas empresas se han replanteado los objetivos que desean alcanzar en sus trabajadores, enfocándose en las metas alcanzadas más que en las horas que puedan dedicar a su trabajo en el día (Gestión, 2020).

En la ciudad de Lima, el Instituto de Opinión Pública (2018) de la Pontificia universidad Católica del Perú (PUCP), indica que el 80% de peruanos sufren o han sufrido estrés, y generalmente se manifiesta con cambios frecuentes del estado de ánimo, insomnio, depresión. Además, una encuesta a 2,200 personas, concluye que seis de cada diez peruanos han sufrido estrés en el último año de vida; dos de cada tres personas, considera que la situación económica es el motivo principal de estrés y uno de cada tres peruanos considera a los problemas de salud.

Ante esta realidad descrita se propone el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, en los trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020?

Desde este punto de vista el presente estudio se justifica por tres ejes importantes: En primer lugar, es una investigación que aportará información básica y teórica sobre el estrés laboral en trabajadores que realizan atención al cliente en época de pandemia, que por lo visto en esta realidad no existen estudios nacionales e internacionales que hayan sido publicados sobre el estrés en época de la pandemia por COVID-19 que afecta a la población mundial, en este sentido, es relevante porque llenará este vacío de información y que denotará novedad y actualidad; por otro lado tiene relevancia social, porque los resultados servirán como antecedentes para otros investigadores, para las autoridades del ministerio de salud y trabajo, así como a los propios colaboradores y empresas de diversos giros, como telecomunicaciones, comerciales, ventas, etc., para que conozcan la realidad de dicha variable; finalmente el aporte metodológico se centra en la elaboración de una propuesta de programa de intervención para disminuir y

controlar el estrés en los trabajadores que trabajan en dicha empresa, cuyo diseño del programa será elaborado sobre la base de los resultados obtenidos.

En este sentido, se propuso el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020.

Como objetivos específicos se consideró en la población mencionada: Identificar el nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia en las dimensiones superiores y recursos y, organización y equipo de trabajo, además identificar el nivel del estrés laboral según sexo, tiempo de servicio y estado civil; por último, se plantea proponer un programa de disminución del estrés laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes reportados, a nivel internacional se reportó los siguientes antecedentes, Lee et al. (2019), en China, tuvo como objetivo explorar el estrés laboral y el agotamiento ocupacional entre el personal odontológico de un centro médico. Este estudio se trata de una encuesta transversal que incluyó al personal dental de un centro médico en Taiwán. Se les pidió que completaran cuestionarios autoinformados de forma anónima: El Cuestionario sobre el estrés de los trabajadores médicos y el Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey. Los resultados mostraron que el personal visitante percibía un estrés significativamente mayor que los residentes de un año de postgrado; además los puntajes de los asistentes dentales eran similares a los de los grupos de alto agotamiento; el personal visitante y los grupos de agotamiento moderado obtuvieron puntajes similares. En conclusión, estos resultados pueden influir en la seguridad del paciente y se debe valorar, recomendando un programa del manejo del estrés para mejorar la salud mental.

Carrillo et al. (2018) en España, tuvo como propósito analizar la existencia de presión laboral del personal de enfermería en los hospitales universitarios generales, el estudio fue observacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 38 profesionales de enfermería y la herramienta de evaluación es el cuestionario de contenido laboral (JCQ). Los resultados muestran que el análisis de datos revela un factor estresante de nivel moderado, destacando la falta de apoyo social de los líderes superiores, que es más pronunciada en el grupo profesional adscrito al departamento de enfermería. Se llegó a la conclusión que, existe una percepción moderada de estrés, siendo un área de mejora la de apoyo de los superiores, en la que es importante intervenir.

En el mismo año, Khamisa et al. (2018), en Sudáfrica, buscaron determinar en su estudio si el estrés personal es un predictor más significativo del agotamiento, la satisfacción laboral y la salud general que el estrés laboral. De las 1200 enfermeras seleccionadas al azar para participar en el estudio, 895 aceptaron completar seis cuestionarios durante 3 semanas. Los hallazgos revelaron que el estrés personal es un mejor predictor del agotamiento y la salud general que la

satisfacción laboral, que se predice mejor por el estrés laboral. Los resultados de este estudio podrían informar posibles soluciones para reducir el impacto del estrés personal y laboral en el agotamiento, la satisfacción laboral y la salud en general. Las estrategias de afrontamiento y las de dotación de personal deben evaluarse en contextos en desarrollo, como Sudáfrica, para determinar su eficacia. En conclusión, el estrés es un mejor predictor del agotamiento y salud en enfermeras, pero no de satisfacción laboral.

De igual manera, Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018), en Colombia, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería en cuatro instituciones de salud de tercer nivel en Cali. Su estudio fue descriptivo con un diseño transversal y se administró la tercera edición del Cuestionario de Evaluación del Estrés del Ministerio de Protección Social para una muestra de 595 participantes. Se encontró que el personal de enfermería de las instituciones de salud mostró mayores niveles de presión laboral, especialmente en cuanto a síntomas físicos, intelectuales y laborales. Se concluye que, la prevalencia de estrés laboral puede relacionarse con particularidades de rol, las condiciones de trabajo y la exposición constante a enfermedades contagiosas.

En México, Aldrete et al. (2017), determinó el estrés ocupacional y en salud del personal de enfermería del departamento de atención terciaria de salud. Para ello, se ejecutó un estudio observacional, analítico, en el cual se administró la Escala de Síntomas de Estrés Seppo Aro (ESE), y se estableció un método para establecer la autopercepción de la salud, la existencia de enfermedad, su cuidado y tratamiento. Los resultados mostraron que el 36,4% de los evaluados se sentían estresados y los síntomas más comunes de estrés eran: acidez de estómago, dificultad para conciliar el sueño y despertarse por la noche. El 31,5% de las personas tiene problemas de salud; en primer lugar, las enfermedades estomacales representaron el 27,5%, la segunda causa principal de diabetes (21,6%), seguida de la hipertensión arterial (15,7%). El tiempo promedio de aparición de la enfermedad es de 62 meses, en los últimos 6 meses el 51,2% ha consultado al médico y el 23,5% se ausenta del trabajo por problemas de salud. Se estableció como conclusión que, las personas que trabajan en turnos nocturnos tienen tres

veces más riesgo de estrés y un tercio de los individuos sufren de estrés y poseen problemas de salud.

En Ecuador, Carpio et al. (2017), tuvo como propósito determinar el nivel de estrés laboral de docentes, administradores y trabajadores universitarios, el tipo de investigación fue descriptiva, transversal y probabilística, la muestra estuvo conformada por 197 personas entre docentes, administradores y trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT). Los resultados mostraron que, en el síndrome de quemarse por trabajo, el nivel medio fue de 36,87%. En la escala de ilusión laboral, su nivel fue alto, 37,88%. En la escala de Indolencia, el nivel medio con un 39,90%, el agotamiento mental con un 45,45% y culpa con un 25,76% fue bajo. Se concluye que, en un grupo de la muestra sí presentaron puntajes altos y críticos en desgaste psíquico y culpa.

A nivel nacional se encontró el estudio de Elizalde (2019), que tuvo como objetivo establecer la relación entre estrés y clima laboral. El diseño fue no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional. La muestra y población estuvo compuesta por 16 trabajadores. Las herramientas utilizadas fueron la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Clima Laboral (Escala CL-SPC) de Sonia Palma. Los resultados obtenidos comprobaron que el 75% de las personas presentaban menor presión laboral, un nivel intermedio del 18,75% y un nivel de estrés del 6,25%. Como conclusión se indica que de acuerdo a los resultados los colaboradores evidencian un bajo nivel de estrés laboral.

Por su parte, Espinoza (2018), tuvo como propósito establecer la relación entre estrés laboral y depresión de los funcionarios nombrados por la Dirección de Salud Distrital Junín 2017. El estudio pertenece al tipo básico, correlacional y transversal. La muestra incluyó a 85 funcionarios, técnicos y profesionales de entre 24 y 70 años, de los cuales 36 eran hombres y 49 mujeres. Las herramientas utilizadas fueron la Escala de Estrés de la OIT y la OMS y la Encuesta de Depresión Beck II. Los resultados obtenidos muestran que 69 (81,3%) funcionarios nombrados se encuentran en estado de estrés bajo, de igual forma, 14 (16,4%) en el nivel

intermedio y 2 (2,3%) en el nivel de estrés. Se concluyó que, se indica que existe una relación significativa entre las variables de depresión y estrés.

Ese mismo año, Navarro (2018), tuvo como propósito determinar la efectividad de la risoterapia para reducir la presión laboral de los colaboradores administrativos de la entidad Akron International SAC 2018. Bajo métodos cualitativos, descriptivos y explicativos, utilizó un diseño pre-experimental y transversal, luego de pre-testeo, teniendo como población a todos los trabajadores del departamento administrativo compuesto por 30 colaboradores; los datos se obtuvieron mediante técnicas de encuesta y utilizando como herramienta el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados muestran que el 66,7% de los ejecutivos piensa que su nivel de estrés es promedio alto, el 26,7% de los ejecutivos piensa que su nivel de estrés es promedio y el 3,3% de los ejecutivos piensa que su nivel de estrés es bajo y alto. En conclusión, se indica que los talleres de risoterapia consiguieron reducir de modo significativo los niveles de estrés de los colaboradores.

También encontramos que, Agurto (2017), en su investigación descriptiva, diseño transversal no experimental; su finalidad fue la de establecer el nivel de estrés de los trabajadores del área administrativa de la Clínica Lima-Callao. La muestra estuvo formada por 65 colaboradores administrativos que utilizaron el cuestionario adaptado de Ivancevich y Matteson (1989) en base a la presión laboral OIT-OMS. Los resultados fueron de nivel alto con un 49%, medio con un 29% y bajo con un 20%. El nivel de presión del personal en el área administrativa de una clínica en Lima-Callao: factor I, clima y estructura de trabajo están en un nivel alto de 56%; Factor II el territorio y tecnología están en un nivel bajo con un 35,4%; Factor III la influencia del líder es alta con un 46%, Factor IV carece de cohesión y el apoyo al grupo es bajo con un 32,3%. Se llegó a la conclusión que, los niveles de estrés de los colaboradores se ubican en un nivel alto por ello se esboza un programa de intervención y otro de prevención del estrés.

Por último, Palomino (2017), su estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la presión laboral y el desempeño laboral de los evaluadores certificados DIGESA-2017, el estudio fue de tipo básico, correlacional, no experimental, transversal y el número total de población es de 60. Para evaluar el

estrés laboral, se hizo uso del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y se utilizó el formato de evaluación tradicional basado en Dolan para evaluar el desempeño laboral del evaluador. Se encontró que el 43,3% de las personas expresó estrés laboral, entre los cuales el 36,7% fue de presión alta, el 13,3% fue intermedio y el 6,7% fue bajo. En conclusión, se estableció que existe relación entre las variables y se recomendó implementar programas de salud mental.

Ahora bien, al hablar sobre el estrés laboral, según Selye (1973) el estrés, es una razón frecuente de varias enfermedades, el término ha estado ampliamente usado por los profesionales de las ciencias de la salud y otros campos. Sin embargo, todavía existen muchas disputas sobre su definición.

Por otro lado, el estrés será la consecuencia de una correspondencia específica entre el individuo y su ambiente, que es percibido por ellos como amenazador o desbordante de sus recursos y poniendo en riesgo su felicidad, se concentran en la correspondencia entre las personas y el entorno, las personas son conscientes que su entorno excede sus recursos y daña su felicidad. Por consiguiente, el modo en que las personas aprecian la situación determina la sensación de presión. Debe tenerse en cuenta que las discrepancias propias cumplen un rol relevante en el proceso de estrés. Los factores personales como la susceptibilidad, la motivación, la actitud y la experiencia establecen cómo las personas valoran y perciben las necesidades; esta valoración afecta los modos de afrontamiento, las consecuencias emocionales y los resultados de salud a largo plazo (Lazarus y Folkman, 1986).

En consecuencia, el estrés se estudia desde diversas perspectivas, así por ejemplo tenemos que ha sido definido de tres formas: a) como un conjunto de estímulos: en este sentido, en determinadas condiciones ambientales, pueden surgir tensiones y/o verse como una amenaza o peligro, se llaman factores estresantes, el estrés es la idea de que el organismo está sujeto a estímulos nocivos y se asocia rápidamente con la enfermedad, el bienestar y la salud (Cannon, 1932 y Holmes y Rahe, 1967); b) el estrés como respuesta: se concentra en las reacciones de los individuos a los factores de estrés. Esta reacción se concibe como un estado de tensión, que posee dos componentes: psicológico (el individuo

emite pensamientos, sentimientos y conductas) y fisiológico (elevación del aurosal o el grado de activación física) (Selye, 1960); y c) el estrés como proceso, contiene factores estresantes y respuestas a factores estresantes. Esta transacción implica la interacción entre las personas y el medio ambiente (Lazarus y Folkman, 1986).

El estrés laboral, es la respuesta física y emocional al daño producido por el desequilibrio entre las necesidades de percepción y los recursos y habilidades de percepción personal. Está establecido por la organización, el diseño del trabajo y la relación laboral y se produce cuando las necesidades del trabajo no coinciden o superan la capacidad, los recursos o las necesidades del colaborador o cuando los conocimientos y las habilidades del colaborador o del equipo no concuerdan con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa (OIT, 2016).

En cuanto a los tipos de estrés laboral, encontramos que la presión laboral que se produce en cualquier actividad de trabajo se puede clasificar de tres formas distintas: 1) como parte de la tensa relación laboral desde hace mucho tiempo, la presión de los empleados se manifiesta en la pérdida de energía, tolerancia y voluntad hacia la organización; 2) motivación e interferencia causada por acoso sistemático y prolongado o violencia psicológica extrema por parte de una o más personas; 3) los síntomas de ansiedad, daño físico o psicológico ocurrirán cuando los empleados experimenten o sufran estrés o trauma (Vicente et al., 2014). Además, Llosa (1999) indica que el estrés puede ser positivo o buen estrés (eustrés/eustress) o negativo o mal estrés (distrés/distress). El primero nos permite el adecuado desarrollo de nuestras ocupaciones para la producción de nuestra labor, no obstante, el segundo se refiere a la pérdida del trabajo o bajo rendimiento por la fatiga aguda o crónica que el colaborador presenta.

Con respecto a las causas del estrés laboral (Cox, 2000, citado en OIT, 2016) identificó diez tipos de particularidades del trabajo, que se seleccionan en dos grupos: En el primer grupo contenido del trabajo encontramos: equipo de trabajo y medio ambiente de trabajo, problemas de disponibilidad, fiabilidad, mantenimiento y adecuación; diseño de tareas, falta de diversidad y períodos de trabajo cortos; carga de trabajo, exceso o defecto de carga de trabajo y horario de trabajo, horarios inflexibles, extensos o que no permiten disfrutar de una vida social. En el segundo

grupo contexto del trabajo encontramos: función y cultura organizativa, pobre comunicación, niveles bajos de apoyo para la solución de problemas; función en la organización, conflicto y ambigüedad de funciones; desarrollo profesional, inseguridad y detención profesional, salario bajo; autonomía de toma de decisiones, baja intervención en tomar decisiones; relaciones interpersonales en el trabajo, aislamiento físico y social, escasa interacción con los superiores e interfaz casa-trabajo, requerimientos en problemas entre el hogar y el trabajo.

Otro punto es, los efectos del estrés laboral, éstos se dan en el individuo y en las entidades. En los efectos en el individuo, la presión laboral puede causar disfunción y comportamiento anormal en el trabajo, y conducir a una mala salud mental y física. En situaciones extremas, el estrés prolongado o los eventos laborales traumáticos pueden causar problemas psicológicos y provocar una enfermedad mental, lo que da como resultado la incapacidad para ir a trabajar o que los empleados no puedan regresar al trabajo. Luego, en los efectos en las entidades, si la presión relacionada con el trabajo afecta a una gran cantidad de trabajadores o empleados clave, amenazará el funcionamiento normal y los resultados de la entidad. Las entidades que brindan malas condiciones físicas no pueden conseguir los mejores beneficios de sus trabajadores y, en un mercado más competitivo, esto no solo afectará los resultados, sino que también afectará la supervivencia de la propia organización (Leka et al., 2004).

En la prevención del estrés laboral, la Organización Mundial de la Salud OMS (2004), señala que el riesgo de estrés relacionado con el trabajo se puede reducir de diferentes formas, entre ellas: Prevención primaria: por medio de la ergonomía, la conceptualización del trabajo y el diseño ambiental, se mejoran la organización y la gestión para reducir el estrés. Prevención secundaria: reducir el estrés mediante la educación y formación de los colaboradores. Prevención terciaria: estableciendo un sistema de gestión más sensible y receptivo, reduciendo el impacto del estrés y mejorando la prestación de los servicios de salud ocupacional.

En lo que refiere a la solución de los problemas de estrés laboral, según la OMS (2004), existen diversas estrategias para resolver los problemas de presión laboral: redefinir el trabajo, la mejor estrategia es enfocarse en las necesidades,

conocimientos y habilidades, apoyo y control; realizar capacitaciones en manejo del estrés para que los empleados puedan participar en cursos de relajación; ergonomía y diseño ambiental para mejorar equipos utilizados y las condiciones físicas de trabajo; mejorar la gestión y aumentar la actitud de los directivos ante la presión laboral; mejorar las instituciones y establecer mejores sistemas de trabajo y gestión.

Dentro de las teorías que explican el estrés encontramos a Selye (1974) quien afirma que el estrés es la capacidad de una persona para enfrentar la enfermedad y adaptarse a sus consecuencias. El autor denomina a este grupo de síntomas: Síndrome de Adaptación General (SGA); comprende 3 etapas: 1) Fase de alarma: es la reacción que experimenta el organismo cuando no está acostumbrado a (luchar o huir) la estimulación, lo que conlleva un incremento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, la presión arterial y la dilatación de la pupila. 2) Fase de resistencia: se origina cuando el cuerpo se adapta a la situación estresante y avanza mucho. Si esta reacción se extiende en el tiempo, eventualmente pasará a la siguiente etapa. 3) Fase de agotamiento: el mecanismo de adaptación es inválido, los síntomas de la fase de alarma reaparecen y la enfermedad física o mental tiende a cronificarse, provocando la muerte.

Según Robbins (2004), señaló que el estrés es un estado dinámico que hace que las personas se enfrenten a situaciones, limitaciones o requisitos relacionados con lo que quieren. Por tanto, para quienes no están seguros de ganar o perder, la presión es aún mayor y, para quienes creen que su victoria o derrota es segura, la presión es mayor y la importancia es trascendente. Si el resultado de ganar o perder no es importante, no hay presión. Si a uno no le importa conservar u obtener logros u otro tipo de victoria, entonces no hay razón para sentirse presionado.

La teoría basada en la interacción del modelo cognitivo – transaccional de Lazarus y Folkman (1984, citado en Floria, 2013) aluden que el estrés es la relación especial entre individuo y medio ambiente, el individuo cree que el medio ambiente amenaza los recursos y pone en riesgo su bienestar. Para los autores, los signos de estrés en la relación entre las personas y su entorno están determinados por dos procesos de mediación: la valoración individual de la situación y la forma en

que se resiste. Ante una situación estresante, el personal realiza dos evaluaciones: La evaluación primaria, se refiere al proceso por el cual el personal determina y evalúa los requerimientos de la situación relacionados con el bienestar personal según la importancia, el proceso se considera irrelevante, benigno o estresante. La evaluación secundaria, se refiere a la apreciación de las personas por su capacidad para enfrentar situaciones estresantes.

Finalmente, Matteson e Ivancevich (1987) proponen el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección, consideran el papel de la insatisfacción y la baja tasa de participación laboral en el establecimiento del burnout. Se diferencian cuatro elementos básicos: estresores intraorganizacionales y extraorganizacionales, estos incluyen el conflicto y la ambigüedad de roles, la evaluación subjetiva de la situación, los resultados de la evaluación a nivel físico, psicológico y de comportamiento y, el impacto en la salud y el desempeño personal. Se destaca la diferencia en el impacto de los factores de estrés introducidos por el modelo: resultados a corto plazo, en donde las personas se sentirán insatisfechas y de baja participación, sumado a diferencias individuales que ajustarán otros más permanentes.

Este modelo de Matteson e Ivancevich (1987) diferencia seis componentes: los factores estresantes incluyen no solo factores organizacionales (factores internos del puesto, estructura organizacional y control, sistema de recompensas, recursos humanos y sistema de liderazgo), sino también factores externos (relaciones familiares, asuntos financieros, leyes, etc.); estas presiones afectarán la conciencia y valoración de la situación a los trabajadores, a su vez, esto afectará los resultados físicos, psicológicos y conductuales de esta percepción de apreciación cognitiva y luego tendrá un impacto, involucrando tanto la salud como el desempeño personal en la organización. Se considera que las diferencias individuales son una variable moderadora que incide en la relación entre estresor y apreciación-percepción cognitiva.

Es importante conceptualizar las dimensiones del estrés laboral, según la validación de Suárez (2013) en el contexto Limeño, entre una de ellas tenemos a la dimensión superiores y recursos, la cual mide la relación con sus superiores

directos y jerarquías, así como los recursos básicos, materiales, entorno físico, etc. Esta dimensión está compuesta por los siguientes indicadores; estructura, es la división, agrupación y coordinación de actividades organizativas; cohesión, es la presión para lograr recompensas en la organización; y respaldo del grupo laboral, los trabajadores necesitan sentir el apoyo del equipo, lo que permite a las personas identificarse con la organización y buscar alcanzar las metas (OIT, 2013). Además, la dimensión organización y equipo de trabajo, mide la forma en que se organiza y gestiona el trabajo, así como el apoyo necesario del equipo de trabajo y la cooperación de los compañeros que trabajan juntos para lograr los objetivos de la empresa (Suárez, 2013). Esta dimensión cuenta con el siguiente indicador trámites y procesos administrativos de la organización, actividad que debe realizar un administrador para utilizar los recursos humanos, técnicos y materiales de la empresa (Chiavenato, 2006).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica, porque su principal función es obtener datos relevantes de un fenómeno o evento de la realidad con la finalidad de aumentar la información ya existente, no se orienta a ningún fin práctico, según Sánchez, Reyes y Mejía (2018); por su parte, el diseño corresponde al no experimental y transversal, porque no realizó ningún tipo de manipulación de la variable y solo se observó el objeto de estudio en el contexto natural; así también, fue transversal porque los datos se recopilaron en un solo momento y tiempo único (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Estrés laboral

Definición conceptual: Es la respuesta física y emocional al daño producido por el desequilibrio entre las necesidades de percepción y los recursos y habilidades de percepción personal; se da cuando las necesidades del trabajo no coinciden o superan la capacidad, los recursos o las necesidades del colaborador (OIT, 2016).

Definición operacional: La variable fue medida a través de una escala que mide estrés laboral, que consta de dos componentes o dimensiones que son superiores y recursos y organización y equipo de trabajo, tiene 25 ítems y siete alternativas de respuesta, generando como resultados los siguientes niveles; bajo, promedio bajo, promedio alto y alto.

Indicadores: Estructura, cohesión y respaldo del grupo laboral; y trámites y procesos administrativos de la organización.

Escala de medición: ordinal, categórica

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo constituida por 150 trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima. La población se define como el conjunto de todos los elementos o unidades de estudio con características semejantes que son de interés del investigador (Supo, 2014).

Criterios de inclusión

- ✓ Trabajadores con contrato vigente en el presente periodo.
- ✓ Varones y mujeres.
- ✓ Edades entre 23 hasta los 40 años.

Criterios de exclusión

- ✓ Trabajadores que no desearon participar del estudio.
- ✓ Trabajadores que no firmaron el consentimiento informado.
- ✓ Trabajadores que no respondieron correctamente el cuestionario.

Muestra: Estuvo conformada por 125 trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, considerando los criterios de inclusión y exclusión mencionados; se entiende por muestra al segmento de una población la misma que se considera representativa del universo, que se selecciona con la finalidad de obtener información de determinadas variables de estudio (Muñoz, 2015).

Muestreo: Fue no probabilístico por conveniencia, porque admite un medio de elección orientado por las particularidades de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalidad; y está formada por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018). En este mismo sentido, la unidad de análisis fue cada uno de los trabajadores del área de atención al cliente que participaron del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica utilizada fue la encuesta, es aquella que permite recolectar información a través de respuestas de personas, como individuos o grupos, mediante el uso de un instrumento previamente validado para su uso (Supo, 2014).

Instrumento: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, elaborada por Ivancevich y Matteson (1989) de España; es autoadministrable de forma individual o grupal para personas a partir de los 17 años para adelante. Fue adaptada al español por Llana (2009) y en otros países como México, Argentina; en el Perú la adaptó Suarez (2013).

El instrumento está compuesto por 25 ítems, con siete alternativas de respuestas, con una puntuación del 1 al 7, siendo 1= Nunca, 2= raras veces, 3= ocasionalmente, 4= algunas veces, 5= frecuentemente, 6= generalmente y 7= siempre; la escala adaptada al español tiene dos componentes o dimensiones: a) Superiores y recursos y b) Organización y equipo de trabajo.

Validación.- En el caso peruano, se realizó un estudio en asesores telefónicos de un contact center, de la ciudad de Lima. La escala fue validada por Suarez (2013), previamente fue calificada por 5 jueces para lo cual se utilizó la prueba binomial, la valoración de los jueces fue óptima, lográndose obtener una significancia óptima ($p < 0,05$). También se realizó un análisis de Ítem-test encontrándose altos índices de homogeneidad; la validez de constructo fue a través del análisis factorial con un índice de KMO de 0,953 y la prueba de esfericidad de Barlett arrojó un índice χ^2 igual a 4752,595. Así mismo, se elaboraron baremos y categorías correspondientes a Nivel bajo (26 a 101), nivel promedio bajo (103 a 119); nivel promedio alto (120 a 128) y nivel alto (129 a 157).

Confiabilidad.- La confiabilidad se estableció por medio del Alfa de Cronbach y se obtuvo un 0,966, equivalente a un nivel alto, también se hallaron correlaciones positivas entre 0,68 y 0,82 lo que expresa una alta capacidad discriminativa para medir la variable estrés laboral. Así mismo se ejecutó el análisis de confiabilidad por medio del alfa de Cronbach para cada dimensión, siendo para Superiores y recursos 0,951 y para Organización y equipos de trabajo 0,949.

Para el presente estudio se realizaron baremos y percentiles de la escala general y las dimensiones, además se sacó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach; según los datos obtenidos en la muestra estudiada. Los baremos y categorías del estrés laboral quedaron determinados de la siguiente manera: Nivel bajo (54 a 120), nivel medio (121 a 133); y nivel alto (134 a 146); y la confiabilidad de la escala general fue 0,947.

3.5. Procedimientos

En primer término, se realizaron las coordinaciones con las personas encargadas para gestionar el permiso correspondiente y tener acceso a la población de trabajadores: Dicho recojo de la información se realizó a través de la encuesta por medio del formato Google forms; se especificó la presentación, las instrucciones y el consentimiento informado, antes de responder los enunciados de la escala de estrés. Una vez concluido con la recopilación de los datos se procedió a la organización y depuración, para lo cual se elaboró una matriz excel donde fueron vaciados para su posterior procesamiento y análisis.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos para obtener los resultados, se realizó a través de la estadística descriptiva, teniendo en cuenta los objetivos formulados, para ello se utilizó la matriz de datos excel y luego se realizó el tratamiento en el SPSS-25. Además, se procedió a realizar los baremos y sacar la confiabilidad de la muestra estudiada. Finalmente, se presentaron los resultados en tablas y figuras con sus interpretaciones.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se tuvo en cuenta y se respetaron los principios éticos establecidos para fines de estudio con seres humanos, establecidos por el Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2020), los mismos que tienen que ver con la justicia, la autonomía, la beneficencia y no maleficencia.

En el caso de la autonomía, los participantes tuvieron la posibilidad y libertad de elegir participar de manera voluntaria en la investigación, para ello, se incluyó el

consentimiento informado en el cuestionario virtual donde se especificaron las condiciones y objetivos del estudio, por otro lado, en el principio de Justicia, se puso en consideración la igualdad en el trato y oportunidades para todos los participantes y con relación al principio de beneficencia, en todo momento se trató de hacer el bien, no solo en lo referente a los participantes, sino también a la sociedad; contrariamente en el principio de no maleficencia se evitó en todo instante no hacer daño ni perjudicar a los participantes ni a la sociedad (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

Dentro de estos principios se puso en práctica la información clara y específica de las ventajas y desventajas a través del consentimiento informado a los participantes, a través de la confidencialidad al no solicitar ni revelar los datos personales ni privados de cada uno de los participantes (APA, 2010).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	31,2%
Medio	50	40,0%
Alto	36	28,8%
Total	125	100,0%

En la tabla 1 se observa que el 40,0% que corresponden a 50 colaboradores evidencian nivel medio de estrés laboral, luego el 31,2% que equivale a 39 colaboradores presentan nivel bajo y el 28,8% que corresponde a 36 colaboradores, se encuentran en el nivel alto.

Tabla 2

Nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia, en la dimensión superiores y recursos en trabajadores del área de atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	30,4%
Medio	52	41,6%
Alto	35	28,0%
Total	125	100,0%

En la tabla 2 se observa que el 41,6% que corresponden a 52 colaboradores evidencian nivel medio de estrés laboral en la dimensión superiores y recursos, luego el 30,4% que equivale a 38 colaboradores presentan nivel bajo y el 28,0% que corresponden a 35 colaboradores, se encuentran en el nivel alto.

Tabla 3

Nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia, en la dimensión organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	30,4%
Medio	55	44,0%
Alto	32	25,6%
Total	125	100,0%

En la tabla 3 se observa que el 44,0%, que corresponden a 55 colaboradores evidencian nivel medio de estrés laboral en la dimensión organización y equipo de trabajo, luego el 30,4% que equivale a 38 colaboradores presentan nivel bajo y el 25,6% que corresponden a 32 colaboradores, se encuentran en el nivel alto.

Tabla 4

Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según sexo en trabajadores del área de atención al cliente

			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Estrés laboral	Bajo	Fr	16	23	39
		%	28,1%	33,8%	31,2%
	Medio	Fr	28	22	50
		%	49,1%	32,4%	40,0%
	Alto	Fr	13	23	36
		%	22,8%	33,8%	28,8%
Total	Fr	57	68	125	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 4 se observa que el 49,1% que corresponden a 28 trabajadores varones presentan un predominio del nivel medio de estrés laboral y el 33,8% que equivalen a 23 trabajadoras mujeres presentan un nivel alto de estrés laboral.

Tabla 5

Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según tiempo de servicio en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020.

			Tiempo de servicio					Total
			1 año	2 años	3 años	3 a 5 años	más de 5 años	
Estrés laboral	Bajo	Fr	11	12	7	5	4	39
		%	44,0%	27,3%	23,3%	25,0%	66,7%	31,2%
	Medio	Fr	11	17	13	7	2	50
		%	44,0%	38,6%	43,3%	35,0%	33,3%	40,0%
	Alto	Fr	3	15	10	8	0	36
		%	12,0%	34,1%	33,3%	40,0%	0,0%	28,8%
Total	Fr	25	44	30	20	6	125	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 5 se observa que, según el tiempo de servicio, el 44,0% que corresponden a 11 colaboradores con 1 año de servicio, predomina el nivel bajo de estrés laboral, los que tienen 2 años que equivalen a 17 colaboradores, prevalece el nivel medio con 38,6%, los que tienen 3 años que incluyen a 13 colaboradores, predomina el nivel medio con 43,3%, los que tienen de 3 a 5 años que conforman a 8 colaboradores, presentan un nivel alto con 40,0%, sin embargo, aquellos con más de 5 años que corresponden a 4 colaboradores, se encuentran en el nivel bajo con 66,7%.

Tabla 6

Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según estado civil en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020.

		Estado civil				Total	
		Soltero	Casado	Divorciado	Viudo		
Estrés laboral	Bajo	Fr	22	13	4	0	39
		%	28,9%	34,2%	40,0%	0,0%	31,2%
	Medio	Fr	34	13	3	0	50
		%	44,7%	34,2%	30,0%	0,0%	40,0%
	Alto	Fr	20	12	3	1	36
		%	26,3%	31,6%	30,0%	100,0%	28,8%
Total	Fr	76	38	10	1	125	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 6 se observa que, en el estado civil soltero que corresponde a 34 colaboradores, predomina el nivel medio con 44,7%, en los casados que equivale a 13 colaboradores, prevalece el nivel medio con 34,2%, los divorciados que conforman a 3 colaboradores, presentan un nivel bajo de 40,0% y, en el estado civil viudo solo un evaluado se encuentra en esta categoría y se ubica en el nivel alto con 100,0%.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar el nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020; en este sentido los resultados mostraron que el 40,0% de los trabajadores evidencian niveles medios de estrés laboral, el 31,2% niveles bajos y el 28,8% niveles altos, se puede observar que existe una predominancia del nivel medio. Estos resultados se asemejan a los de Aldrete et al. (2017), ya que presentan similares porcentajes obtenidos a los de la presente investigación, quienes encontraron que el 36,4% de los evaluados se sentían estresados. Además, Carpio et al. (2017), en sus resultados mostraron que el 36,87% presentaban nivel medio de estrés laboral; por su parte, Navarro (2018) mostró el 26,7% de los ejecutivos perciben un nivel de estrés promedio; así también Palomino (2017), en el personal evaluador de certificados DIGESA-2017, encontró el 43,3% con presencia de estrés, el 36,7% fue de presión alta, el 13,3% intermedio y el 6,7% nivel bajo. Al respecto la OIT (2016) indica que el estrés laboral es la respuesta física y emocional, que se manifiesta como respuesta al daño producido por el desequilibrio entre las necesidades de percepción, los recursos y habilidades que perciben los trabajadores cuando las necesidades del trabajo no coinciden o superan la capacidad, los recursos o las necesidades de los colaboradores.

Recientemente en China, de 1210 personas estudiadas, durante la pandemia muestran que un 24,5% presentaron impacto psicológico leve, 21,7%, moderado y un 53,8%, de moderado a grave, resaltando que los estudiantes, los discapacitados y las mujeres fueron los más afectados (Wang et al., 2020); sin duda, el COVID-19, ha traído nuevas formas de vida, entre estas se encuentran las actividades laborales y de empleabilidad, donde se perciben demandas, cambios de jornadas laborales e inseguridades que muchas veces generan pánico o angustia, afectando como consecuencia la salud de los trabajadores. En estas condiciones, las personas están expuestas a altas exigencias, escasas relaciones sociales, no reconocimiento de su labor y falta de liderazgo, además se exponen a padecer condiciones crónicas o agudas de estrés laboral (Ortiz, 2020).

Asimismo, es importante considerar la teoría de Matteson e Ivancevich (1987) quienes proponen el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección, éste considera el papel de la insatisfacción y la baja tasa de participación laboral en el establecimiento del burnout. Se diferencian cuatro elementos básicos: estresores intraorganizacionales y extraorganizacionales, estos incluyen el conflicto y la ambigüedad de roles, la evaluación subjetiva de la situación, los resultados de la evaluación a nivel físico, psicológico y de comportamiento y, el impacto en la salud y el desempeño personal.

En lo que respecta al primer objetivo específico que hace referencia a la dimensión superiores y recursos, donde se encontró que, el 41,6% de los trabajadores evidencian nivel medio de estrés laboral, el 30,4% nivel bajo y el 28,0% nivel alto; estos resultados se asemejan a los de Agurto (2017), quien encontró que una falta de cohesión y el apoyo al grupo es bajo con un 32,3% y clima y estructura de trabajo en nivel alto de 56%. Al respecto Suárez (2013), indica que la dimensión superiores y recursos, tiene que ver con la interacción con los superiores directos y las jerarquías, así también, con los recursos básicos, con los materiales, el entorno físico y otros componentes (OIT, 2013). Esto también se sustenta en lo que señala Cox (2000, citado en OIT, 2016) quien identificó diez tipos de particularidades del trabajo, entre ellas en el segundo grupo contexto del trabajo destaca algunos problemas como: pobre comunicación, salario bajo, aislamiento físico y social, escasa interacción con los superiores e interfaz casa-trabajo, requerimientos en problemas entre el hogar y el trabajo. Por tanto, se podría interpretar que en este estudio la población estudiada presenta un nivel medio de estrés al interactuar con sus jefes inmediatos, comunicarse con ellos y manifestar sus necesidades relacionadas con los materiales y recursos con los que cuentan para realizar sus funciones. Esto podría deberse a la falta de comunicación del líder de área con sus empleados, lo que no les permitiría llegar a un acercamiento y que puedan manifestar sus necesidades, así como los aspectos que pudieran hacerlos sentir mejor al realizar sus funciones. De igual forma esto se pone de manifiesto frente a la realidad de la Pandemia en donde los trabajadores realizan sus funciones dentro del escaso espacio en el hogar que muchas veces deben de

compartir con los demás miembros de la familia y debido a esto es que los niveles de estrés se pueden incrementar.

En el segundo objetivo específico, que se refiere a la dimensión organización y equipo de trabajo, se halló un 44,0% de los trabajadores que evidencian niveles medios de estrés laboral, el 30,4% nivel bajo y el 25,6% nivel alto; estos resultados coinciden con Agurto (2017), quien encontró en las dimensiones territorio y tecnología, un nivel bajo con un 35,4% y la influencia del líder es alta con un 46%. Debe señalarse que Carrillo - García et al. (2018) en España, encontró en el personal de enfermería de hospitales universitarios un nivel moderado de estrés, destacando la falta de apoyo social de los líderes superiores, que se dio de manera más pronunciada en el grupo profesional adscrito al departamento de enfermería. En esta misma dirección en Colombia, también en personal de enfermería, Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2018), encontraron considerables niveles de presión laboral, que se vieron reflejados en síntomas físicos, intelectuales y laborales; en este sentido, mide la forma en que se organiza y gestiona el trabajo, así como el apoyo necesario del equipo de trabajo y la cooperación de los compañeros que trabajan juntos para lograr los objetivos de la empresa (Suárez, 2013); por ello es importante establecer los mecanismos para el procedimiento de los trámites y procesos administrativos de la organización, como una actividad que debe realizarlo un personal especializado para darle mayor orientación a los recursos humanos, técnicos y materiales de la empresa (Chiavenato, 2006).

En el análisis de la realidad actual a partir de la pandemia por el COVID-19, se han presentado una serie de cambios en la estructuras organizativas y sociales, un ejemplo es el de España que, en el 2019, era el tercer país de Europa con mayor estrés laboral con aproximadamente 60% de los trabajadores; sin embargo, en el 2020, se trasladó a otros países como China, donde la angustia aumentó en un 35%, en Irán 60% y 40% en los estados Unidos. Es evidente que estas condiciones generan consecuencias negativas en las organizaciones, todo esto se expresa a través de la disminución en la productividad, ausentismo, aumento de accidentes laborales (Bernal, 2020).

El siguiente objetivo específico mostró que, existe un predominio del nivel medio de estrés laboral en los varones (49,1%) y nivel alto en las mujeres (33,8%), estos datos si presentan similitud con los estudios que se dieron en China, durante la pandemia, donde el 35% de la población estudiada, presentaron niveles altos de estrés, principalmente las mujeres y en las personas mayores de 60 años se encontró niveles altos, esto podría deberse al aislamiento y al temor a la muerte; en el caso de las personas jóvenes, también se evidenciaron niveles altos en personas de 18 a 30 años, esto se podría deber a que utilizan más las redes sociales con más frecuencia y pueden verse afectadas por la cantidad de información que reciben (Qiu et al., 2020).

La mayoría de estudios expresan que los hombres son quienes presentan menores niveles y riesgos de sufrir estrés, esto se encuentra principalmente por el tipo de puesto laboral que puede ser el generador de estrés, que además, se encuentre articulado necesariamente a otros factores, comparados con las actividades y funciones de las mujeres quienes tienen más variedades respecto a los factores de riesgo, que no solo son laborales, sino también familiares, domésticas y sociales, y obviamente tienen injerencia en el desempeño y salud (Carvalho, 2009; Choi y Chen, 2006; Loosemore y Waters, 2004). En este aspecto, según los resultados, los hombres presentan un mayor porcentaje de estrés laboral en el nivel medio, se puede señalar que frente a la realidad de la pandemia que afrontamos, los hombres muchas veces pueden experimentar mayor estrés al ser los responsables del hogar, tener bajo su responsabilidad el cuidado de sus padres, ser padres solteros, tener temor a perder su empleo, entre otros. De igual manera, en el caso de las mujeres, al presentar un mayor nivel de estrés en el nivel alto, se puede deber a que muchas de ellas pueden ser madres solteras, vivir con sus padres; y por ello frente a la pandemia que se atraviesa en la actualidad, su nivel de estrés puede ser mayor, considerando incluso la preocupación por conservar su puesto laboral y no perder la fuente de sustento que puede significar ello para la manutención de su hogar.

En el cuarto objetivo específico, en cuanto al tiempo de servicio, los colaboradores con 1 año, predomina el nivel bajo (44,0%), los que tienen 2 años prevalece el nivel medio (38,6%), los que tienen de 3 años nivel medio (43,3%), lo

que tienen de 3 a 5 años nivel alto (40,0%) sin embargo en aquellos con más de 5 años están en el nivel bajo (66,7%), si bien es cierto no se encontraron evidencias sobre resultados de estas características, sin embargo Aldrete et al. (2017), en México, concluyó que las personas que trabajan en turnos nocturnos tienen tres veces más riesgo de estrés y un tercio de los individuos sufren de estrés y poseen problemas de salud, que se manifiestan con problema del sueño, problemas estomacales, diabetes, hipertensión arterial, entre otras. Asimismo, respecto a los resultados obtenidos en este objetivo podemos coincidir con la teoría que explica Selye (1974) sobre el estrés, quien establece tres síntomas (SGA) que comprenden las etapas de alarma, resistencia y agotamiento, las mismas que podrían estar en función del tiempo que pueden llevar en la empresa los trabajadores y que determinarían los síntomas que podrían experimentar para hacer evidente los niveles de estrés que presenten.

Así también respecto al estado civil soltero, predomina el nivel medio (44,7%), casado nivel medio (34,2%), divorciado nivel bajo (40,0%), viudo nivel alto (100,0%), con un solo evaluado en este estado civil. Frente a ello podemos mencionar que en relación al estrés con las variables sociodemográficas, existen diversos puntos de vistas y la mayoría coincide que el estrés es una entidad multifactorial y de abordaje multidisciplinario e interdisciplinario; por ello, sus efectos son diversos que se ponen de manifiesto en cada uno de los individuos; por ejemplo, la presión laboral puede generar efectos en el comportamiento y en la salud mental; en situaciones extremas y por tiempo prolongado el estrés pueden causar problemas psicológicos y físicos; provocar una enfermedad, incapacidad laboral que afectaría la supervivencia de la propia organización laboral (Leka et al., 2004).

En referencia a los resultados evidenciados, se puede añadir que nuestra población más vulnerable al estrés laboral son las mujeres con un 33,8% en el nivel alto, lo cual indica que, según la coyuntura actual de la pandemia, las mujeres tienen un porcentaje más alto al estrés a diferencia de los varones que tienen 22.8%. Según los resultados y los estudios, esto podrían ser por la carga familiar que soportan las mujeres en referencia al cuidado de los hijos, alimentación y estudios, teletrabajo en casa que han propiciado el aumento del estrés familiar tanto

en hombres como en mujeres. Esto puede ser ocasionado por la carga familiar, administración del hogar, recortes de los sueldos, falta de espacio en el hogar; por ello proponemos un programa para aliviar el estrés, en la medida que vaya en disminución la pandemia y las labores de trabajo se vayan normalizando.

En sí, se podría indicar que el teletrabajo es un apoyo y ahorro para todas las empresas, para que de esta manera los empleados puedan laborar desde sus hogares; esto ha propiciado que se trabaje más tiempo, sin respetar los horarios de refrigerio, debido a que muchas veces surgen teleconferencias por zoom y eso afecta en la parte física, emocional de las personas, lo que conlleva al estrés y por ello, la presión de recibir indicaciones y tareas laborales con un plazo ajustado para su realización.

En consecuencia, el estudio al igual que otros, presenta limitaciones metodológica y prácticas, sin embargo, tiene relevancia social y teórica, especialmente en este contexto de crisis y emergencia sanitaria en el Perú y el mundo; donde la pandemia por COVID-19 ha trastocado los modelos establecidos y ha generado crisis económicas, laborales, sociales y psicológicas en las personas; como resultado de éstos cambios y crisis, se producen nuevos problemas de salud mental, especialmente el estrés en los diversos contextos del desarrollo humano. Cabe destacar, que el presente trabajo, a pesar de ser una investigación descriptiva que ha diagnosticado el estrés en trabajadores que se desempeñan en el área de atención al cliente, uno de los aportes se basa en la adaptación del instrumento en el contexto nacional, ya que éste no contaba con baremos en las dimensiones, las que fueron realizadas para este estudio y evidencia un importante aporte para nuevas investigaciones científicas y teóricas a ser utilizadas sobre esta variable. Además, el aporte principal de la investigación se constituye en la propuesta de un programa cognitivo conductual para disminuir y controlar el estrés, por ello en próximas y futuras investigaciones se sugiere desarrollar estudios aplicativos que resuelvan los problemas de la población, como en el caso del estrés laboral durante la pandemia por COVID-19.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. - El estrés laboral en medio de la coyuntura de la pandemia por COVID-19, presentó niveles medios y altos de estrés laboral sumando un 68,8% en los trabajadores del área de atención al cliente, siendo éste una respuesta física y emocional producto de las exigencias de la organización y las capacidades de los trabajadores frente a éstas; esta cifra es un indicador de riesgo para la salud de los colaboradores.
- Segunda. - En la dimensión superiores y recursos, los niveles medios y altos de estrés laboral en los trabajadores suman un 69.6%, esto involucra las relaciones con los mandos superiores, las jerarquías, los recursos y el contexto de vida laboral, que frente a la pandemia se han visto afectados.
- Tercera. - Se evidencia un nivel medio de estrés laboral en la dimensión organización y equipo de trabajo, presentando un 66,0%; esto se caracteriza por la forma como están organizados y gestionados los puestos laborales; en este sentido el riesgo en esta dimensión es alta.
- Cuarta. - Existe un predominio del nivel medio de estrés laboral en los varones (49,1%) y nivel alto en las mujeres (33,8%), como se puede observar el estrés afecta a varones y mujeres, sin embargo, son las mujeres, quienes tienen mayor intensidad de características por estrés laboral.
- Quinta. - Según el tiempo de servicio, aquellos colaboradores con 1 año y 5 años, predomina el nivel bajo, los que tienen 2 y 3 años prevalece el nivel medio, y, los que tienen de 3 a 5 años presentan un nivel alto con un 40% de estrés laboral. Esto evidencia que, a mayor tiempo de servicio, el nivel de estrés laboral puede ser mayor.
- Sexta. - Según el estado civil, en los solteros y casados, predomina el nivel medio de estrés laboral, los divorciados presentan un nivel bajo y, como se puede observar las cifras abarcan el estado civil viudo con un nivel alto de estrés laboral, encontrando solo un evaluado en esta categoría.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. - Al Estado, a través del Ministerio de Trabajo, se recomienda implementar estrategias y programas para reducir los niveles de estrés en los trabajadores, evaluando la actual situación frente a la pandemia y el teletrabajo que se viene realizando en muchas organizaciones.
- Segunda. - A los directivos de la organización, involucrar tanto a los líderes como a los equipos de trabajo, así como considerar el trabajo que llevan a cabo durante el contexto de la pandemia.
- Tercera. - Desarrollar planes de capacitación y mejora para reducir el estrés y mejorar el clima laboral, a través del área de recursos humanos.
- Cuarta. - Brindar apoyo y asistencia psicológica personalizada a los colaboradores de ambos sexos y en aquellos con mayor tiempo de servicio, que presentaron altos niveles de estrés laboral.
- Quinta. - Llevar a cabo sesiones de consejería psicológica a los colaboradores de estado civil soltero y casado, con el objetivo de disminuir los niveles de estrés que presentaron de acuerdo al estudio.
- Sexta. - A futuras investigaciones, se recomienda adaptar otras dimensiones de estudio y estandarización de instrumentos del estrés laboral que se adapten a situaciones de emergencia como durante la pandemia por COVID-19.
- Séptima. - Finalmente, se sugiere aplicar el programa propuesto para disminuir el estrés laboral y realizar nuevos estudios post pandemia, ya que el tiempo transcurrido puede variar los niveles de estrés encontrados en la población. Asimismo, evaluar consecuencias a niveles físicos, emocionales y psicológicos.

REFERENCIAS

- Actualidad Laboral (2020). *Días del futuro pasado. El teletrabajo retornó para retorno-para-quearse/quedarse.* <https://actualidadlaboral.com/dias-del-futuro-pasado-el-teletrabajo->
- Agurto, F. (2017). *Niveles de estrés en trabajadoras del Área Administrativa de una Clínica de Lima – Callao.* <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1367/TRAB.SUFIC.PROF.%20FANNY%20AMPARO%20AGURTO%20ALDANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., León, S. e Hidalgo, G. (2017). Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2017; 18(1):35-43. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2017/cst171d.pdf>
- APA (2010). *Principios éticos de los psicólogos y códigos de conducta.* Facultad de Psicología, Buenos Aires.
- Apaza, C., Seminario, R. y Santa Cruz, J. (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el COVID-19 – Perú - *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 90, 2020. Universidad del Zulia, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559022>
- Bernal, I. (18 agosto 2020). *Gestionar el estrés laboral en tiempos de la covid.* *Invertia - El Español.* https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20200818/gestionar-estres-laboral-tiempos-covid/513818616_12.html
- Cannon, W. (1932). *The wisdom of the body.* Nueva York: Norton.
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T., y Méndez, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala.* 20, (3), 2017. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2017/epi173i.pdf>

- Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M., Escudero Fernández, L. y Martínez Roche, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*. 17, 2 (mar. 2018), 304-324. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251>
- Carvalho, A. (2009). O stress ocupacional na docência universitária: modos de gestão da fronteira trabalho/família. Mestrado Integrado, Universidade do Porto, Porto. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/80569>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Choi, J., y Chen, C. (2006). Gender differences in perceived work demands, family demands, and life stress among married Chinese employees. *Management & Organization Review*, 2(2), 209-229.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano*. Resolución N° 206-2017-CDN-C.PS.P.
- Elizalde, V. (2019). *Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018*. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/404/TESIS%20-%20ELIZALDE%20FARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, E. (2018). *Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín - 2017*. <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/761/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eurofound y OIT (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf
- Floria, M. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Fundación Confemetal.

- Gestión (2020). *Publireportaje: Trabajo remoto: ¿Beneficios para las Empresas?*.
<https://gestion.pe/publireportaje/trabajo-remoto-beneficios-para-las-empresas-noticia/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill
- Holmes, T. y Rahe, R. (1967). *The social readjustment rating scales*. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022399967900104>
- Instituto de Opinión Pública (2018). *Boletín Estado de la Opinión Pública: Una mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos*.
http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/112469/IO_P_1117_01_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ivancevich J., Matteson M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. Serie: Teoría y práctica Organizacional. Editorial Trillas
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D. y Oldenburg, B. (2018). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health SA Gesondheid | Vol 22 | 252-258*.
<https://www.ajol.info/index.php/hsa/article/view/161488>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Lee, C., Wu, J. y Du, J. (2019). Work stress and occupational burnout among dental staff in a medical center. *Journal of Dental Sciences Volume 14, Issue 3, September 2019, Pages 295-301*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1991790218309711>
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud, n° 3. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

- Llaneza, F. (2009). Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. 10th Ed: lex nova. 2008: http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm
- Llosa, M. (1999). *Guía del Estrés Ejecutivo en el mundo empresarial moderno*. Perú: Ediciones Ecomédica Ejecutiva
- Loosemore, M. y Waters, T. (2004). Gender differences in occupational stress among professionals in the construction industry. *Journal of Management in Engineering*, 20(3), 126-132. https://www.researchgate.net/publication/273741261_Gender_Differences_in_Occupational_Stress_Among_Professionals_in_the_Construction_Industry
- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Rev Neuropsiquiatría vol.83 no.1 Lima ene. 2020-* <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Matteson, M. e Ivancevich, J. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M. y Flores-Monterrosa, C. (2020). Occupational Stress, Anxiety and Fear of COVID-19 in Colombian Physicians. *Revista de la facultad de ciencias de la salud (Artículo original) MedUNAB. 2020;23(2): 195-213*. DOI: <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación – Ciencias sociales – Primera edición* Oxford University Press México, S.A. de C.V., <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

- Navarro, V. (2018). *La Risoterapia en la disminución del estrés laboral organizacional, en los trabajadores administrativos de la empresa Akron International* S.A.C. 2018.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21155/Navarro_NVA.pdf?sequence=1
- OIT-OMS (2013). *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*.
<https://es.scribd.com/document/145734365/CUESTIONARIO-SOBREESTRÉS-LABORAL-DE-LA-OIT>
- OIT (2016). *Estrés laboral: tema especial*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OIT (2017). *Informe Mundial sobre la Protección Social 2017-2019 La protección social universal para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Ginebra: OIT. https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_624890/lang-es/index.htm
- OIT (2020a). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. - Guía práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- OIT (2020b). *Frente a la Pandemia: Garantizar la seguridad y salud en el trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf
- OIT (2020c). *ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Second edition Updated estimates and analysis*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_740877.pdf
- OIT (2020d). *El COVID-19 revela con crudeza las desigualdades; y podría agravarlas*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740184/lang-es/index.htm

- OIT (28 abril 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Ortiz, L. (27 mayo 2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia- *Una Comunica*.
<https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Palomino, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Qiu, J., Shen, B., Zhao, M., Wang, Z., Xie, B. y Xu, Y. (2020). A nationwide survey of psychological distress among Chinese people in the COVID-19 epidemic: implications and policy recommendations. *Gen Psychiatr.* 2020;33(2): e100213. doi: 10.1136/gpsych-2020-100213.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10 Ed.). México: Pearson
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación.
- Sarsosa-Prowesk, K. y Charria-Ortiz, V. (2018). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. *Univ. Salud.* 20(1):44-52, 2018.
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril.
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. *American Science*, 61, 692-699.

- Selye, H. (1974). *Stress sans detresse*. Montréal: Les Edition La Presse.
- Suárez, A. (junio, 2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. *Revista PsiqueMag*. <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Supo, J. (2014). *Seminarios de investigación científica*. CreateSpace Independent Publishing Platform. https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supos-pdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf
- Universidad Cesar Vallejo (2020). *Código de ética en investigación*. Resolución del consejo universitario N° 0262-2020/ Universidad Cesar Vallejo.
- Vicente, M., Torres, J., Ramírez, M., Terradillos, M., López, A., y Aguilar, E. (2014). Trastorno de estrés postraumático y trabajo. Criterios de valoración en incapacidad y discapacidad. *Revista Española de Medicina Legal*, ISSN-e 0377-4732, Vol. 40, N°. 4, 2014, págs. 150-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4932483>
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C., y Ho, R. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 *Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China*. *Int J Environ Res Public Health*. 2020; 17(5). doi: 10.3390/ijerph17051729. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32155789/>

ANEXOS

Anexo 1: Propuesta de un programa para disminuir el estrés

Propuesta de un programa cognitivo conductual para disminuir el estrés en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de lima

I.- INFORMACIÓN

1.1. Nombre	Programa cognitivo conductual para disminuir el estrés laboral
1.2. Beneficiarios	Trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones
1.3. Sesiones	8 sesiones
1.4. Duración	2 meses – 1 hora y 30 minutos por semana.
1.5. Responsables	Carbajal, Mariella Peñarrieta, Yesenia
1.6. Asesor	Mg. Velarde Camaqui, Davis
1.7. Fecha de presentación	Marzo, de 2021

II.- JUSTIFICACIÓN

El estrés en niveles altos produce un deterioro significativo de la actividad social o profesional y por ende en el desempeño laboral, conforme pasa el tiempo, este puede volverse crónico; por lo que al desaparecer los factores estresores o si las personas están preparadas para afrontarlos, entonces el malestar disminuirá y se producirá un nuevo proceso adaptativo.

En esta ocasión el presente programa tiene la intención de entrenar o preparar al personal que trabaja en el servicio de atención al público, con la finalidad de brindarle una serie de estrategias de afronte al estrés laboral a través de diferentes técnicas cognitivas conductuales, entre las cuales resaltan, la psicoeducación, el entrenamiento en relajación muscular progresiva, habilidades sociales, resolución de problemas, autocontrol, modelado, autorregulación emocional, entre otras.

El programa se sustenta en la comprensión de uno mismo, en la disposición para actuar y en la toma de decisiones, resaltando en cada sesión, el análisis funcional de la conducta, como el principio fundamental del modelo cognitivo conductual, el mismo que ha sido corroborado en distintas experiencias y estudios científicos al abordar casos de ansiedad, depresión, estrés, entre otros; donde las personas han visto mejoría en sus aspectos físicos, psicológicos, sociales y laborales, además de mejorar su optimismo y bienestar.

III.- OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Proponer un programa de intervención psicológica para reducir los niveles de estrés laboral en los colaboradores de la organización que presenten niveles medios y altos de estrés laboral.

3.2. Objetivos específicos

Brindar información básica a través de la psicoeducación respecto a los contenidos conceptuales y factores generadores del estrés en los trabajadores.

Brindar estrategias cognitivas conductuales para disminuir los niveles de estrés laboral en los trabajadores del área de atención al cliente que presentan niveles medios y altos.

Evaluar la eficacia del programa cognitivo conductual en los trabajadores del área de atención al cliente, desde el inicio, proceso y final de desarrollo del programa.

IV.- ACTIVIDADES

4.1. De planificación

- ✓ Preparación del material teórico y didáctico de los temas de cada una de las sesiones a desarrollar.
- ✓ Coordinaciones para consensuar fecha, lugar y horarios para desarrollar las sesiones del programa.
- ✓ De realizarse de manera virtual se considerará la utilización de Zoom para las sesiones coordinando fechas y hora para que puedan asistir todos los empleados.

4.2. De ejecución

Se inicia con la primera sesión, de forma secuencial según la programación de los temas, teniendo en cuenta los contenidos de cada tema y estrategias.

4.3. De evaluación

- ✓ Evaluación de inicio a través del pretest (resultados obtenidos antes de aplicar el programa).
- ✓ Evaluación del proceso, desde el momento que se inicia la ejecución y en cada una de las sesiones desarrolladas.
- ✓ Evaluación final, a través del postest, donde se aplicará el mismo instrumento de estrés laboral (OIT/OMS) que se utilizó al inicio.

V.- CONTENIDO TEMATICO Y SESIONES

Sesiones	Contenido temático
Primera	Psicoeducación: Aspectos conceptuales, factores condicionantes del estrés laboral – Encuadre para el

	desarrollo de las sesiones cognitivas conductuales del programa.
Segunda	Entrenamiento en autoinstrucciones – Asignación de tareas.
Tercera	Relajación muscular progresiva 1: Ejercicios de respiración profunda y relajación de cabeza, cuello y miembros superiores – Asignación de tareas.
Cuarta	Relajación muscular progresiva 2: Ejercicios de respiración profunda, relajación de cabeza, cuello y miembros superiores, tórax y abdomen – Asignación de tareas.
Quinta	Relajación muscular progresiva 3: Ejercicios de respiración profunda, relajación de la cabeza, cuello, miembros superiores, tórax, abdomen y miembros inferiores - Asignación de tareas.
Sesta	Entrenamiento en habilidades sociales: Comunicación efectiva y asertiva.
Séptima	Habilidades sociales: Estrategias para solucionar problemas.
Octava	Autocontrol y regulación emocional.

VI.- METODOLOGÍA

Dentro de la metodología se tendrá en cuenta los contenidos temáticos y los objetivos, así como las técnicas y estrategias cognitivas conductuales a ser desarrolladas en cada sesión.

El desarrollo de las sesiones será presencial y/o virtual dependiendo de la coyuntura, para lo cual se utilizarán estrategias activas, participativas, reflexivas y analíticas para la psicoeducación y el entrenamiento individual-grupal para el desarrollo de las técnicas cognitivas conductuales.

VII.- RECURSOS

7.1. Recursos humanos

Tesistas quienes serán las responsables del programa

Asesor académico

Psicólogos facilitadores especialistas de apoyo, para el desarrollo de las sesiones del programa

Director ejecutivo de la organización quien otorgará los permisos y facilidades para desarrollar el programa

7.2. Recursos materiales e infraestructura

Equipo multimedia con sonido y video

Hojas de registro de asistencia y participación y de manera virtual a través del formulario Google.

Memoria USB

Plumones

Cartulina

Ambiente físico/virtual adecuado

7.3. Recursos financieros

El programa será financiado con fondos de la entidad y el apoyo de las responsables del programa.

VIII.- ANEXOS

Escala de estrés laboral de la OIT/OMS

Materiales preparados para cada sesión

Fichas de evaluación

MATRIZ DE MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA PARA DISMINUIR EL ESTRÉS

Nº Sesiones	Técnicas	Procedimiento y estrategias	Recursos	Responsable	Tiempo Duración	Fecha y horario
Primera	Psicoeducación / Encuadre	Se da a conocer los objetivos e importancia del programa. Se establecen las normas de convivencias que se tendrán en cuenta en todo el proceso de desarrollo de las sesiones. Se consignan las fechas y horarios de inicio y términos de cada sesión. Se reflexiona sobre el concepto, causas y efectos del estrés laboral. Se asumen compromisos individuales y grupales para el éxito el programa.	La palabra, Pizarra Plumones Equipo multimedia USB	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir
Segunda	Autoinstrucciones y asignación de tareas	Entrenamiento en autoinstrucciones; donde se proceden a modificar las conductas verbales o motoras, así como actitudes perjudiciales, a cambio de otras adaptativas. Asignación de tareas: Se dejan tareas para la semana que deben cumplirse y evaluarse.	La palabra, Pizarra Plumones Equipo multimedia USB Sillas o bancas	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir
Tercera	Relajación Muscular progresiva	Relajación muscular progresiva 1: (Respiración profunda y relajación de Cabeza, cuello y miembros superiores). Modelado.- A través de ejemplos (observación e imitación) se aprenden comportamientos nuevos y adaptativos.	La palabra, Equipo multimedia USB Sillas o colchonetas	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir
Cuarta	Relajación Muscular progresiva	Relajación muscular progresiva 2: (Respiración profunda, relajación de cabeza, cuello y miembros superiores, tórax y abdomen). Resolución de problemas.- Aprendizaje de conductas que generen consecuencias positivas y evitar consecuencias desadaptativas.	La palabra, Equipo multimedia USB Sillas o colchonetas,	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir

Quinta	Relajación Muscular progresiva	Relajación muscular progresiva 3: (Respiración profunda, relajación de cabeza, cuello, miembros superiores, tórax, abdomen y miembros inferiores). Asignación de tareas.- Se dejan nuevas tareas para la semana que deben cumplirse y evaluarse.	La palabra, Equipo multimedia USB Sillas o colchonetas	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir
Sesta	Habilidades sociales	Entrenamiento en habilidades sociales: Comunicación efectiva y asertiva; se desarrollan estrategias comunicativas y empáticas que favorezcan las relaciones interpersonales y solución de problemas a través del diálogo.	La palabra, Pizarra	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir
Séptima	Reforzamiento expresión de sentimientos y emociones	Reforzamiento positivo:- A través de esta técnica se aumenta la probabilidad de producir conductas adecuadas las mismas que pueden ser recompensadas con estímulos sociales. Expresión de sentimientos y emociones, entrena a las personas para comprender los puntos de vista de los clientes o usuarios y al mismo tiempo manifestarle los propios sentimientos.	Plumones	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir
Octava	Autocontrol y regulación emocional Postest	Autocontrol y regulación emocional: Son los procedimientos para conseguir objetivos y consiste básicamente en reorganizar el medio externo, ya sea físico o social y también el medio interno a través de una posición activa. Postest de estrés laboral. Aquí también se entrena en el manejo de las emociones de manera apropiada a través de la toma de conciencia de las propias emociones. Aplicación del postest de estrés laboral.	Equipo multimedia	Y. Peñarrieta M. Carbajal	90 minutos	Por definir

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Es la respuesta física y emocional causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias; se da cuando las exigencias del trabajo no corresponden entre sí o exceden de las capacidades, recursos y necesidades del trabajador (OIT, 2016).	La variable fue medida a través de una escala que mide estrés laboral, que consta de dos componentes o dimensiones, tiene 25 ítems y siete alternativas de respuesta, generando como resultados los siguientes niveles; bajo, promedio bajo, promedio alto y alto.	Superiores y recursos	Estructura	Cualitativa, categórica y ordinal
				Cohesión	
				Respaldo del grupo laboral	
			Organización y equipo de trabajo	Trámites y procesos administrativos de la organización	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Edad:	Sexo:
Tiempo de servicio:	Puesto laboral:

Instrucciones: A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

SI LA CONDICION ES FUENTE DE ESTRÉS:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

Enunciados de condiciones o fuentes de estrés	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							

10.	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa						
11.	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa						
12.	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés						
13.	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa						
14.	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa						
15.	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa						
16.	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés						
17.	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés						
18.	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa						
19.	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés						
20.	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés						
21.	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés						
22.	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa						
23.	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés						
24.	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés						
25.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés						

MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO

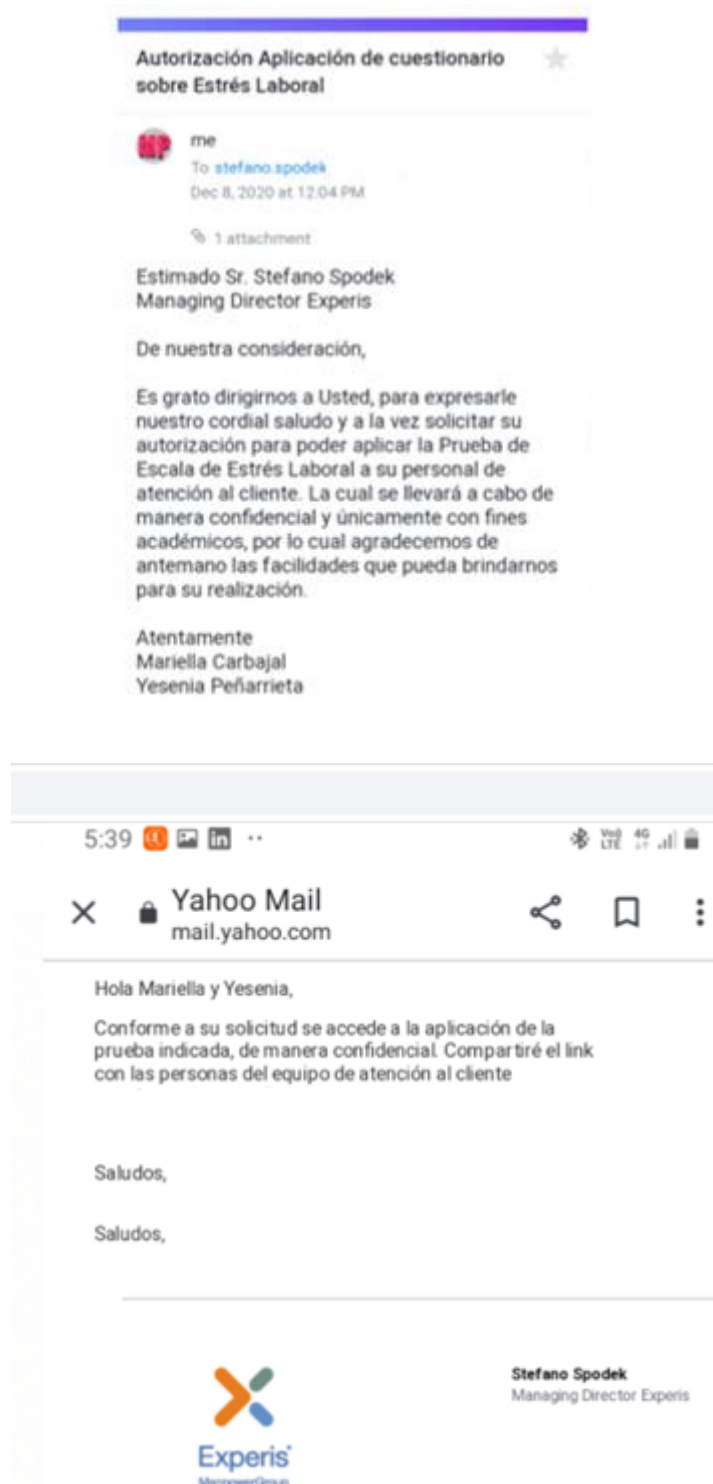
Anexo 4: Base de datos crudos

Nº	Sexo	Tiempo de servicio	Estado civil	Estrés laboral																								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	1	1	4	4	6	7	2	6	5	4	6	4	1	6	1	1	1	3	4	5	4	2	5	1	4	6	5
2	2	2	2	2	3	4	3	2	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	3	4
3	2	2	1	6	4	4	4	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	1	6	7	7	7	7	7	1	6	7	7
4	2	3	1	2	4	5	4	3	6	4	5	6	5	6	5	4	3	1	4	6	7	6	3	7	6	6	6	6
5	1	2	2	3	4	5	4	5	4	3	7	4	5	5	4	5	3	7	6	4	5	5	6	7	7	6	7	7
6	2	3	1	3	1	5	5	5	2	2	2	5	3	4	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	5	1	3	5
7	2	2	1	2	2	3	5	2	1	5	3	2	3	4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	4	3
8	2	2	1	2	2	4	5	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	3	4	4	6
9	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	2	6	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	2	2	2	5	3
10	1	4	2	4	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	3	4	2	4	1	3	2	1	1	1	2	2	3
11	2	4	1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	6	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4
12	1	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	6	5	4	4	6	5	5	5	4	6	5	5	4	5	5
13	2	2	2	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	6	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	1	4	1	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	4	5	5	5	6	5	3	6	5	5
15	2	2	1	4	4	3	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	7	5	6	5	5	6	5	4	5	5	6
16	2	1	1	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	4	6	4	5	4	5
17	1	4	2	6	5	4	5	4	6	6	6	5	4	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	7	5	6	5	7
18	2	3	1	4	5	5	6	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6	7	6	7	5	6	6	6	4	6	6	7
19	1	3	2	5	6	5	6	5	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	5	6	6	6	5	6	6	5	4	6
20	2	2	1	4	5	4	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6
21	1	4	1	5	6	4	5	6	7	5	6	6	5	6	6	7	7	7	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7
22	1	2	1	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	5	5	4	2	1	2	2	5
23	1	2	1	4	3	5	5	6	4	6	5	6	5	4	4	5	5	4	5	6	5	6	7	6	5	6	6	6
24	2	3	2	5	6	4	5	4	5	6	5	7	2	3	5	6	5	7	7	5	5	6	6	6	7	6	7	7
25	2	4	1	5	1	2	1	3	5	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	4	4	5	3	1	1	4	2
26	1	1	3	2	1	5	5	5	5	1	2	1	5	4	4	3	5	6	2	3	1	3	5	3	1	4	5	6
27	2	5	3	5	4	4	3	4	5	1	2	1	4	3	2	4	3	5	4	2	4	5	5	2	1	5	4	6
28	1	3	2	6	4	5	4	5	6	2	2	1	6	5	2	6	4	6	4	4	6	3	6	4	2	2	4	7
29	2	1	2	5	5	4	3	5	3	4	3	2	6	5	4	6	3	5	3	2	4	3	6	3	2	3	3	5
30	1	5	2	4	3	4	4	5	5	2	4	2	5	3	3	4	4	7	6	3	6	3	7	3	2	2	3	6
31	1	4	2	5	5	6	4	6	7	4	6	7	7	6	5	6	4	5	6	6	6	5	5	6	7	5	6	7
32	2	3	3	7	5	4	3	4	5	2	3	1	5	4	3	5	3	6	4	4	6	3	7	4	2	2	4	5
33	1	3	1	6	5	7	5	4	6	6	3	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	7	5	6	7	5	7	6
34	1	4	2	4	4	4	3	5	4	2	3	2	5	3	2	4	3	5	5	3	5	4	6	2	1	3	3	5
35	1	2	2	4	5	5	5	6	7	5	6	7	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	4	6	7
36	1	1	1	5	3	6	3	4	4	5	5	3	4	5	3	6	4	2	4	5	3	4	5	4	5	3	6	2
37	2	3	2	6	3	4	5	4	5	6	3	6	4	5	5	4	6	5	4	5	6	4	5	4	6	5	4	5
38	1	2	1	5	4	4	5	6	5	5	6	6	5	4	5	6	5	4	4	5	6	4	4	3	5	5	4	6
39	1	4	2	6	5	6	4	5	5	6	7	4	4	5	6	4	6	5	4	6	5	4	7	5	4	6	3	5
40	2	2	1	5	5	3	5	4	6	5	3	5	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7

41	2	3	1	4	4	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5	4	5	4	6	5	4	5	5
42	2	1	1	5	6	4	4	6	5	6	5	4	6	5	5	6	5	7	6	5	5	5	5	4	3	4	5	6
43	1	2	1	4	4	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	4	5	5	7
44	1	3	2	5	5	6	5	7	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	6	5	6	4	5	5	7
45	2	2	1	5	3	5	6	6	7	5	5	5	6	5	6	7	5	7	5	6	5	5	6	6	5	6	6	7
46	2	3	1	5	5	6	3	5	6	4	6	5	5	6	5	6	6	7	4	5	5	5	6	5	4	5	6	6
47	1	2	1	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6	5	4	5	4	5	7	5	4	4	5
48	1	3	2	4	4	4	5	6	7	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	4	5	5	6
49	2	2	2	4	4	5	6	6	7	4	5	5	6	6	5	6	6	7	5	4	5	6	6	6	4	5	5	6
50	1	3	1	4	5	6	4	4	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	4	5	6	3	4	5	6
51	2	2	1	4	4	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	6
52	2	2	1	3	4	5	6	6	7	4	6	6	6	6	5	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	6	6	6
53	2	1	1	4	6	5	4	6	7	4	5	4	4	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	3	5	5	6
54	1	2	1	5	4	4	4	6	6	4	6	4	4	5	4	6	4	6	5	5	6	5	6	6	4	5	5	6
55	2	3	2	6	5	5	6	5	7	6	6	5	6	6	5	6	6	7	4	6	6	5	5	6	4	5	5	6
56	1	2	1	5	4	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	4	5	5	5	6	6	4	6	5	6
57	2	3	2	5	5	5	6	6	7	5	6	5	6	6	5	6	4	6	4	5	6	5	6	6	4	5	5	6
58	1	2	3	4	4	4	6	6	7	5	5	5	6	6	5	6	4	6	5	5	6	5	6	6	4	5	5	7
59	1	1	1	5	5	4	6	5	6	4	5	7	6	6	7	5	4	7	5	4	6	5	5	7	6	5	5	6
60	2	4	4	4	5	5	4	4	5	6	6	5	6	6	4	5	7	6	6	6	6	6	4	5	7	6	6	7
61	2	3	2	4	5	5	6	6	7	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	4	5	5	6
62	1	1	1	4	6	6	5	6	7	5	6	4	6	5	6	5	6	7	5	6	5	6	6	6	3	6	5	6
63	2	2	1	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	7	5	6	6	4	6	5	4	6	5	7
64	1	4	2	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	4	5	4	6
65	2	2	1	4	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	5	6	5	5	6	6	6	4	6	5	7
66	2	1	1	4	5	5	6	6	7	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	4	5	4	5	6	4	5	6	6
67	2	2	1	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	6
68	1	3	2	4	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	4	4	5	6	5	6
69	2	2	1	4	5	5	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	6	4	5	4	5	4	5	4	6
70	2	2	1	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	4	4	6	4	4	5	3	4	5	5	7
71	1	4	2	5	5	4	5	6	6	4	5	4	5	5	5	6	6	6	5	4	5	4	5	4	3	5	5	7
72	2	2	1	4	4	5	5	6	6	4	6	5	6	5	5	6	5	6	5	4	6	4	6	5	4	5	5	7
73	1	2	1	4	4	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	5	5	5	6	6	5	4	5	5	7
74	2	1	1	5	4	5	5	4	6	4	5	5	6	5	5	5	5	7	6	5	5	6	5	6	5	6	5	7
75	2	1	1	4	5	4	6	6	6	5	6	6	6	5	4	5	6	6	6	5	4	5	4	6	5	3	5	6
76	1	1	2	4	4	4	6	7	7	4	6	4	6	5	4	7	5	7	6	5	6	6	6	5	4	5	4	6
77	2	3	2	4	5	5	6	7	7	4	4	4	4	5	5	6	5	6	5	6	5	4	6	6	3	5	6	7
78	1	1	1	4	4	4	5	6	6	4	4	4	4	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	6	3	4	4	7
79	2	2	1	4	4	6	6	7	7	4	4	4	6	6	5	6	4	6	4	4	5	4	6	4	4	5	4	6
80	1	2	1	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	4	6	4	6	4	4	6	4	5	5	4	5	4	6
81	2	3	1	5	5	6	6	6	7	5	5	5	5	6	6	6	4	6	4	5	6	6	6	5	4	5	5	7
82	2	4	1	4	4	6	4	6	7	4	6	5	6	6	5	6	5	7	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6
83	1	2	1	4	5	4	6	6	6	4	4	4	4	5	5	6	4	6	5	4	4	4	4	5	5	4	5	6
84	2	1	1	5	4	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	4	4	6	4	5	6	6	6	6	7
85	1	3	1	4	5	5	6	6	5	4	5	6	6	5	6	5	4	6	5	5	5	6	6	6	3	5	5	6
86	2	4	3	5	4	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	4	6	5	6	5	4	5	6	5	6	5	7
87	2	2	1	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	4	6	5	6	5	4	5	6	6	6	6	6
88	1	1	1	4	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	4	6	4	3	4	5	6	5	4	5	5	6
89	2	2	2	5	5	5	4	6	7	5	4	4	5	5	6	6	4	6	5	6	6	5	6	6	6	5	4	7
90	2	3	1	4	5	5	6	6	6	5	5	5	6	4	5	6	4	6	4	6	5	5	6	5	3	6	5	6

91	2	4	2	5	6	6	6	6	7	5	6	4	5	5	5	6	5	7	4	6	6	6	7	6	5	5	6	6	
92	2	2	1	4	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	4	6	5	4	6	5	7	
93	2	1	1	4	4	4	6	6	6	6	4	4	6	6	6	5	4	6	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	
94	1	3	3	6	5	5	6	6	7	5	5	6	6	6	4	6	5	6	5	4	4	5	5	4	4	5	4	7	
95	1	4	2	4	5	5	6	6	6	4	4	4	5	6	4	6	4	6	5	4	5	5	4	5	3	5	4	6	
96	2	2	1	4	5	5	5	6	6	4	4	4	5	5	6	5	6	4	6	4	5	5	5	5	6	4	5	6	7
97	2	5	2	4	5	3	5	4	5	6	5	6	4	5	5	4	5	5	6	5	7	6	6	5	4	5	5	5	
98	1	2	1	5	4	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	4	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	
99	1	5	2	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	6	6	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	6	5	6	
100	2	2	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	6	
101	1	1	1	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	5	5	
102	1	5	3	4	4	4	5	7	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	4	5	5	6	
103	2	1	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	6	7	5	4	5	4	6	5	4	5	6	5	4	4	4	5	
104	1	4	3	5	4	4	6	6	6	4	5	4	6	6	4	6	4	6	5	5	5	4	6	5	4	4	4	7	
105	2	3	2	4	6	4	6	6	6	4	4	4	6	6	5	5	6	4	6	4	4	5	4	6	5	3	4	6	
106	1	4	1	4	4	5	6	6	6	4	4	5	3	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	5	4	6	
107	2	1	1	5	6	4	5	6	6	6	5	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	4	5	6	3	4	4	6	
108	1	3	3	6	5	4	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	4	5	6	6	5	4	6	5	7	
109	2	3	1	4	6	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	3	6	5	6	4	4	5	4	3	6	4	7
110	1	2	1	5	4	4	5	6	6	6	6	6	6	5	4	6	4	6	4	3	6	4	5	4	6	6	5	6	
111	1	4	2	4	4	4	5	6	7	6	5	6	5	5	5	6	4	6	4	4	6	4	5	4	3	5	4	6	
112	2	1	1	4	5	5	4	6	7	4	4	6	5	6	5	6	5	6	4	4	4	5	5	4	3	4	4	6	
113	1	2	1	6	5	4	6	6	6	5	5	4	4	5	4	6	4	6	4	4	4	4	5	4	3	5	4	6	
114	1	5	2	4	6	4	5	6	7	4	4	4	4	5	4	6	4	6	5	3	5	4	6	4	3	5	4	7	
115	2	2	1	4	6	5	4	7	6	4	4	4	4	5	4	6	4	6	4	5	4	4	5	6	3	5	4	6	
116	1	1	1	3	6	4	4	6	7	4	4	4	4	5	4	6	4	6	5	5	6	4	5	5	3	5	4	6	
117	1	3	3	5	6	4	5	6	7	4	5	5	6	5	4	7	5	6	5	5	5	4	6	5	5	5	4	6	
118	2	2	1	4	4	5	6	6	6	4	4	4	6	4	5	7	5	6	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
119	2	1	1	3	4	4	5	6	5	4	4	4	3	4	3	5	5	7	5	4	6	4	5	4	4	4	4	6	
120	2	3	1	5	5	5	5	6	6	4	4	3	6	4	4	6	4	7	5	4	5	6	5	5	3	4	5	7	
121	2	2	1	4	4	5	6	6	7	4	5	4	4	5	4	6	4	6	4	4	5	4	5	5	3	5	4	6	
122	1	1	1	4	6	5	4	7	7	2	4	4	5	5	4	6	4	6	5	4	6	5	6	6	2	6	4	7	
123	2	1	1	4	6	4	5	6	6	4	4	3	5	4	4	6	4	6	3	3	5	4	5	4	4	4	4	6	
124	1	3	1	4	6	3	6	5	6	4	4	4	6	4	4	6	4	5	4	3	6	4	6	5	3	4	4	6	
125	1	4	2	4	5	4	4	7	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	6	

Anexo 5: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumento

Autorización uso de Escala Estrés Laboral de la OIT

 yo

24 nov 2020 a las 19:19

*Estimados Señores un saludo cordial y afectuoso
Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle su autorización para poder utilizar el instrumento elaborado ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT. Mi nombre es Mariella Carbajal y junto con mi compañera Yesenia Peñarrieta , somos Bachilleres de la carrera de Psicología y en proceso de obtención del Título Profesional en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima Perú; y nos encontramos realizando un trabajo de investigación de título: "Estrés laboral en tiempos de pandemia en trabajadores del área de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2020". De tal modo, agradecemos de antemano nos pueda brindar las facilidades del caso y si fuera tan gentil además de proporcionarnos el manual completo para poder desarrollar adecuadamente nuestro estudio.*

> [Mostrar mensaje original](#)

Eliminar Mover a Reenviar Responder Más

5:40

📶 🔋 🔌

✕ Yahoo Mail
mail.yahoo.com



RE: Autorización uso de Escala Estrés
Laboral de la OIT



 Favarato, L.

Estimadas Mariella y Yesenia

Muchas gracias por contactarnos y, sobre todo, por hacer investigación en materia de estrés laboral.

Aunque su solicitud no me queda del todo clara en el correo, intuyo que lo que están solicitando es si pueden usar la *Escala de estrés laboral OIT-OMS* en esta tesis. Si es así, ¡por supuesto! ¡Adelante! La *Escala* y, de hecho, todos los recursos de la OIT están disponibles para apoyar investigaciones de todo tipo que puedan generar evidencias y recomendaciones interesantes para mejorar las condiciones de trabajo de las personas.

Un abrazo y muchísima suerte.

Oficina de la OIT para los Países Andinos

Calle Las Flores 275



Delete



Move to



Forward



Reply



More

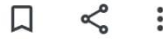




9:33



✕ **Yahoo Mail**
mail.yahoo.com



**RE: Autorizacion de uso Adaptac.Escala
Estrés Laboral OIT-OMS**



ANGELA LIZZETE SUAREZ TUNANÑA

To [Mariella Penarrieta & 1 more](#)

Apr 1 at 10:31 AM

Buenos días,

Cuenta con mi autorización para utilizar la prueba que adapte de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Me comentas si necesitas algo más de mi parte ya que toda contribución con la investigación del tema de mi interés por muchos años me entusiasma. En relación a la prueba completa la distribución la realiza el centro psicológico PsicoPlus (Cel. 902290374), puedes contactarte con ellos y solicitar la información.

Si necesitas que complete algún formato o algo adicional me cuentas,
¡Que tengas una excelente semana!

Saludos,
Ángela Suárez



Delete



Move to



Forward



Reply



More



Anexo 7: Gráficos de los resultados

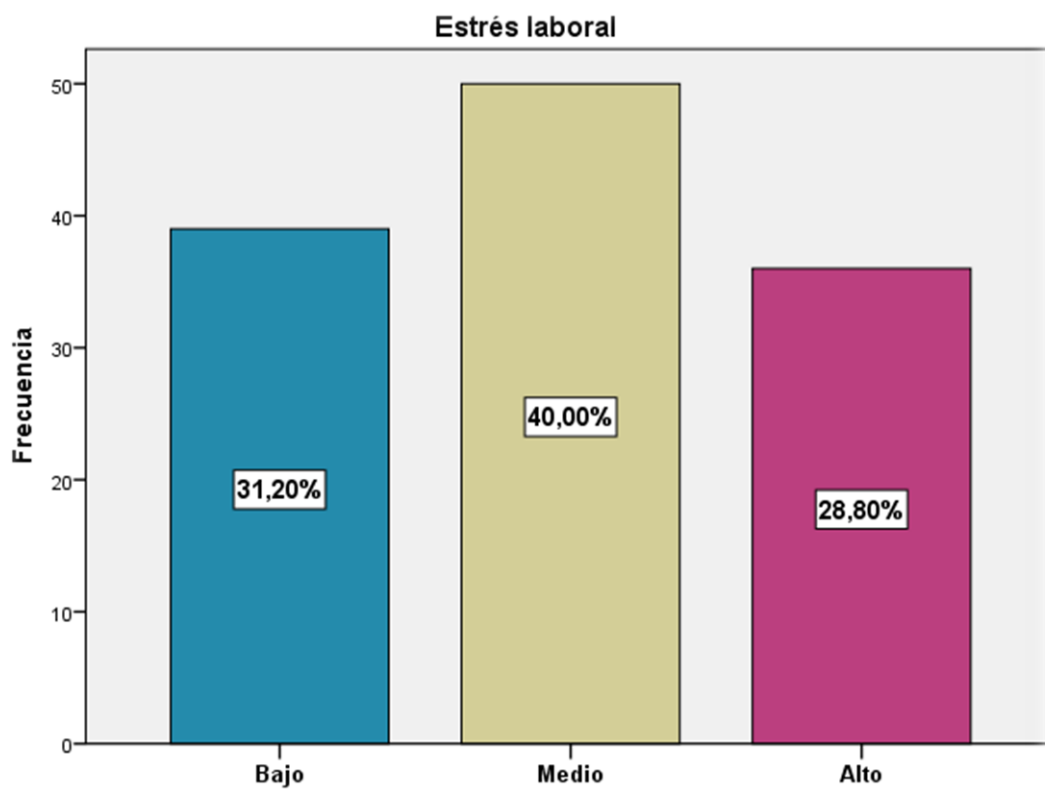


Gráfico 1: Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020

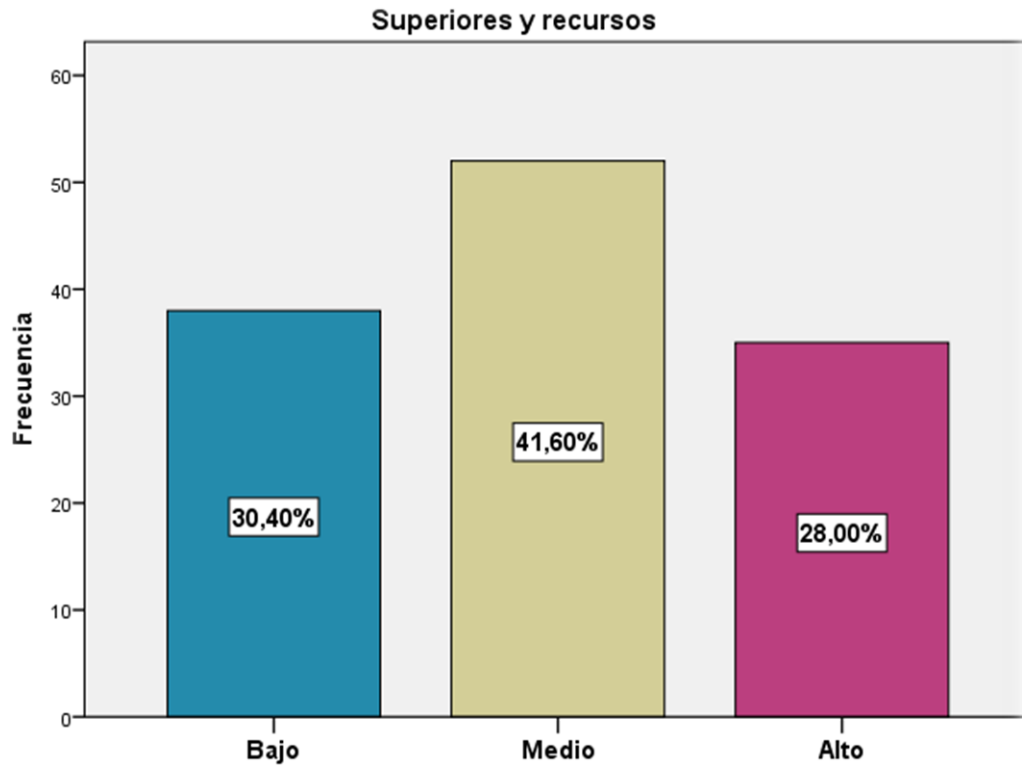


Gráfico 2: Nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia, en la dimensión superiores y recursos en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020

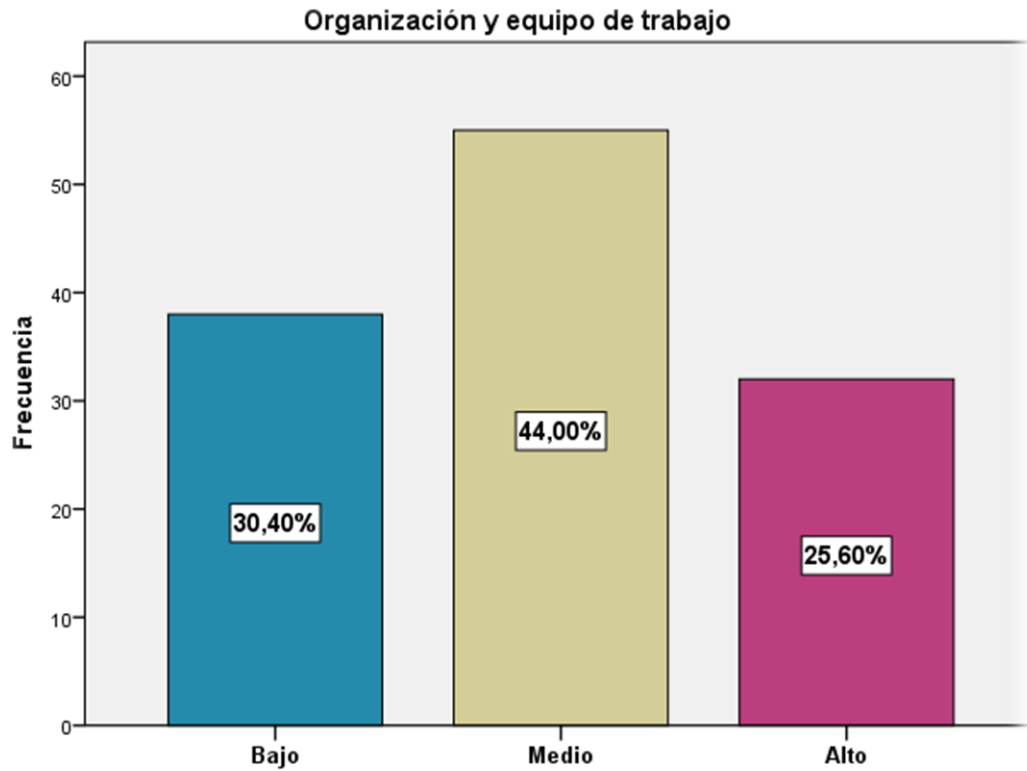


Gráfico 3: Nivel del estrés laboral en tiempos de pandemia, en la dimensión organización y equipo de trabajo en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020

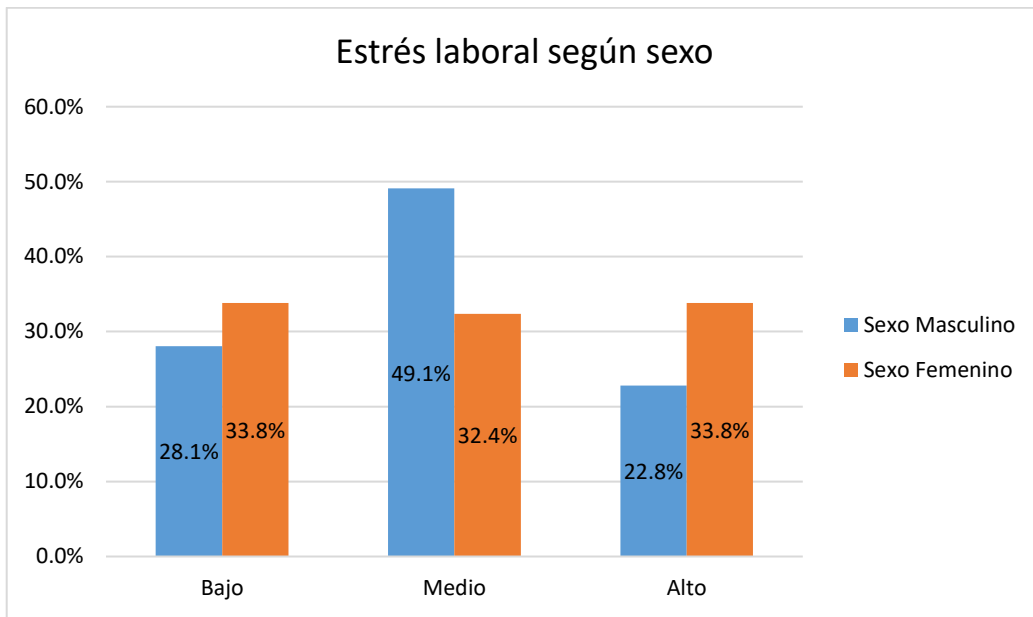


Gráfico 4: Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según sexo en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020

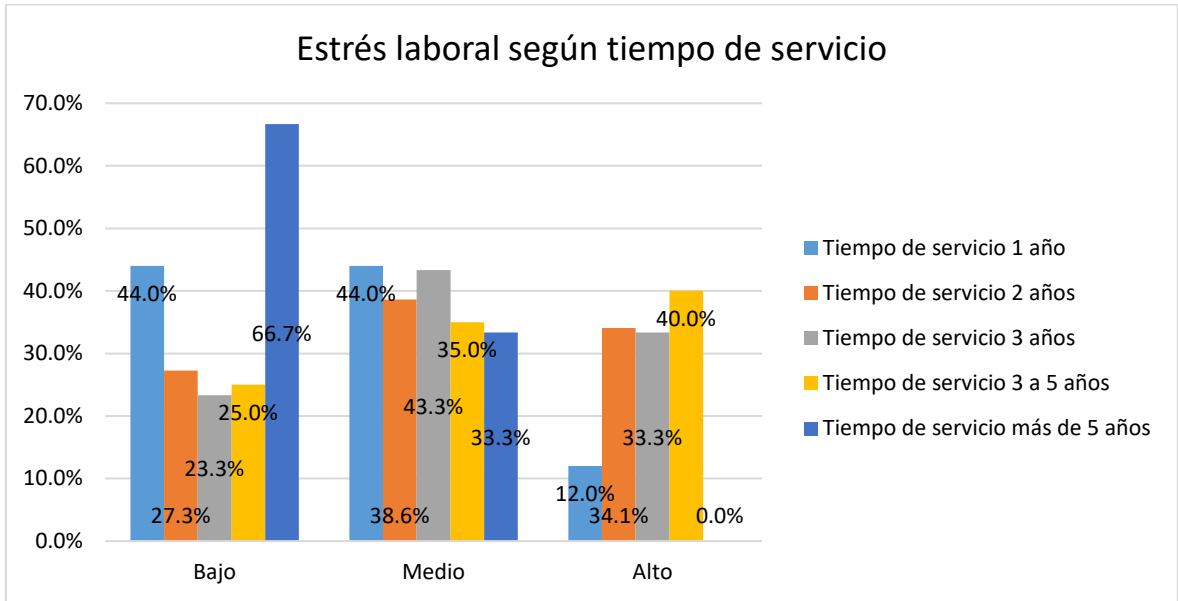


Gráfico 5: Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según tiempo de servicio en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020

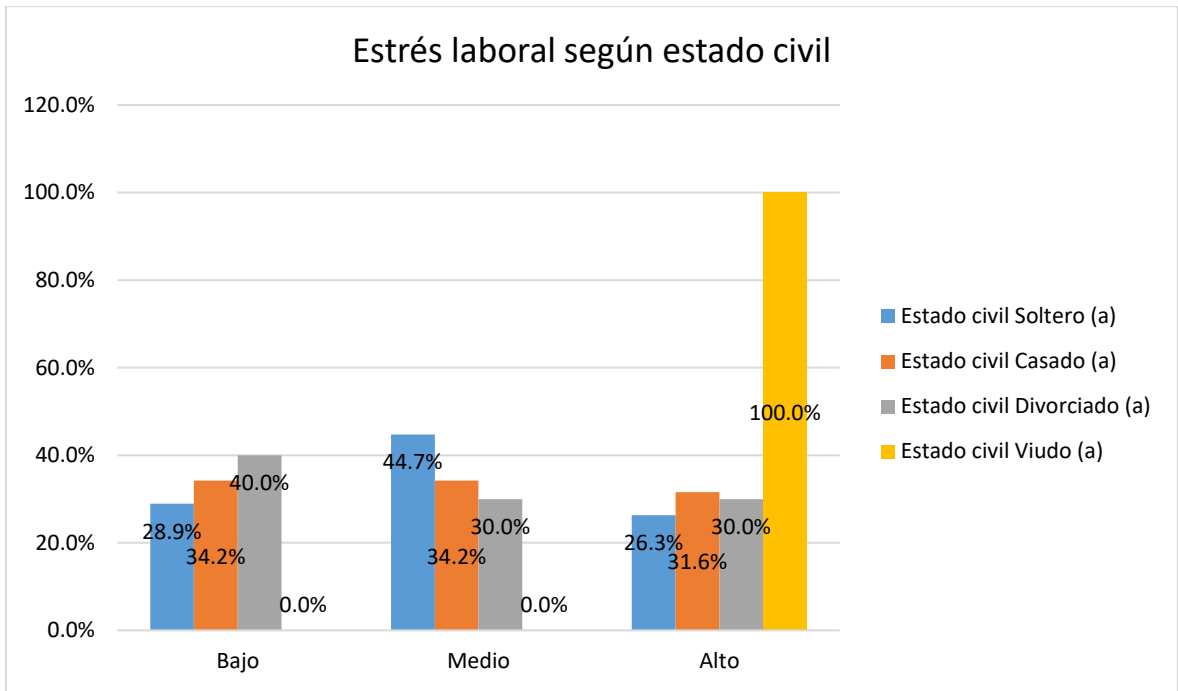


Gráfico 6: Nivel de estrés laboral en tiempos de pandemia, según estado civil en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020

Anexo 8: Baremos y confiabilidad de la prueba

Tabla 7

Baremos de las puntuaciones

		Estrés laboral	Superiores y recursos	Organización y equipo de trabajo	Nivel
	Mínimo	54	20	28	
	Máximo	146	66	85	
	5	73,90	31,00	42,30	
	10	97,00	42,60	52,20	
	15	111,80	49,00	61,00	
	20	116,60	50,20	63,20	Bajo
	25	119,00	52,00	66,00	
	30	120,00	53,00	67,00	
	35	121,00	54,00	68,10	
	40	124,00	55,00	69,00	
	45	125,00	55,00	70,00	
Percentiles	50	128,00	56,00	71,00	
	55	129,00	56,30	73,00	Medio
	60	130,00	57,00	74,00	
	65	131,00	57,90	74,00	
	70	133,00	58,00	75,00	
	75	135,00	59,00	76,00	
	80	136,00	59,80	76,00	
	85	137,00	60,00	78,00	Alto
	90	139,40	62,00	78,00	
	100	146,00	66,00	85,00	

Tabla 8

Baremos de la escala general y por dimensiones

Nivel	Estrés laboral	Superiores y recursos	Organización y equipo de trabajo
Bajo	54-120	20-53	28-67
Medio	121-133	54-58	68-75
Alto	134-146	59-66	76-85

Tabla 9

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,947	25

En el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach es 0,947 para el cuestionario de estrés laboral, estos resultados nos indican que el instrumento es confiable.