

# 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

Mg. Ángela Suárez Tunanñaña  
Docente de la Universidad César Vallejo  
asuarez@ucv.edu.pe



## Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

**Palabras clave:** Adaptación, OIT, OMS, Contact Center, Estrés Laboral

## Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

**Keywords:** adaptation, OIT, OMS Contact Center, Work Stress

## Cómo citar este artículo

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*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

## Introducción

El estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados.

Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral.

La OIT (2008, p. 1) menciona que en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia el poco conocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral, así como tampoco instrumentos necesarios para su investigación.

La medición de esta variable es importante para identificar las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados. Con lo cual las organizaciones podrían llevar a cabo programas de salud ocupacional, que hacen mucha falta en los países en desarrollo debido a que la OMS (2003, citado por OIT, 2008, p. 3) afirma que a nivel mundial solo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de

los trabajadores en países industrializados tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados. La intención de esta investigación es proporcionar a la comunidad científica de psicólogos la adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en población peruana.

En México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de la presente escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Además se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés reportadas por sexo, siendo mayor el nivel para las mujeres. Se concluyó que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional.

Además en Venezuela, Díaz y Fledman realizaron la validación del Cuestionario de Estrés Laboral basado en la teoría del Desbalance – Esfuerzo/Recompensa en el que fue basada la escala de Estrés Laboral de la presente investigación elaborada por Siegrist (1996). Se aplicó el instrumento a una muestra de 296 trabajadores del área de la salud, utilizando el instrumento del cuestionario en castellano de la versión española de 23 ítems.

Se encontró que la confiabilidad por consistencia interna de las dimensiones esfuerzo y recompensa, obtuvo valores superiores a 0,80, y para la dimensión de implicación se obtuvo por debajo de lo esperado; sin embargo por un análisis factorial exploratorio se mantienen las tres dimensiones.

De este modo, a nivel nacional Rivero (2009) investigó la prevalencia del Estrés Laboral en trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud

IV Lima Este, utilizando como instrumento la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, con una muestra de 567 trabajadores del grupo asistencial en riesgo de estrés laboral compuesto por médicos, obstetras, enfermeras, odontólogos, técnicos de enfermería, laboratoristas y personal de RX. Se seleccionó 76 establecimientos de salud conformados en 9 micro redes de salud y 3 hospitales, locales, 8 en el Hospital José Agurto Tello – Chosica, Hospital local de Huaycán y el Hospital local de Vitarte. Los resultados indican que la incidencia de casos de estrés laboral es del 31,4%. Con respecto al grupo etario, los trabajadores entre 30 a 39 años presentaron mayores casos de estrés laboral (44,5%). En relación al sexo, el género femenino fue el más afectado (79,3%). En cuanto al estado civil, los casados presentaron mayor incidencia de estrés (47%), y con respecto al perfil de los grupos ocupacionales, los trabajadores más vulnerables son los técnicos de enfermería (37,2%), enfermeras (19,5%), obstétricas (18,9%), médicos (14,0%), laboratoristas (4,9%), odontólogos (4,3%) y personal de RX (1,2%).

En el estudio se han planteado las siguientes hipótesis:

HG: La prueba de estrés laboral de la OIT-OMS posee adecuadas propiedades psicométricas para la muestra de trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima.

H1: La prueba de estrés laboral de la OIT-OMS posee adecuados niveles de validez de contenido en una muestra de trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima.

H2: La prueba de estrés laboral de la OIT-OMS posee una estructura factorial similar a la versión de origen en una muestra de trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima.

H3: La prueba de estrés laboral de la OIT-OMS posee un adecuado nivel de confiabilidad por consistencia interna en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima.

H4: Existen diferencias significativas en los baremos de la prueba de estrés laboral de la OIT-OMS para trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima., según sexo, edad, y área de trabajo.

## Método

**Diseño.** El diseño de la investigación es descriptivo no experimental ya que se buscó describir la variable estrés laboral en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center en Lima . Asimismo es instrumental debido a que tiene como objetivo la adaptación de este instrumento.

## Participantes

La población a investigar serán los asesores telefónicos que se desempeñan en las áreas de Atención al Cliente y Ventas de edades oscilan entre los 25 a 35 años de edad del centro de Lima de un Contact Center. Constituyendo a 934 trabajadores, bajo las condiciones que se solicitan para la investigación.

La muestra inicial estuvo constituida por 203 asesores telefónicos; sin embargo, luego de discernir a los trabajadores que cumplían con los criterios de exclusión, se obtuvo la muestra final: 197 asesores telefónicos.

El muestreo empleado en el estudio es no probabilístico accidental; en la cual la elección de los elementos no depende de la probabilidad

sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quién hace la muestra; siendo el procedimiento una toma de decisión del investigador, el cual tiene que alinearse a los objetivos del estudio, al esquema de la investigación. Hernández et.al. (2010, p.176 ).

## Instrumentos

El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

- 1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.
- 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.
- 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.
- 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.
- 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.
- 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.
- 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. En ella encontramos que la prueba KMO (0,915) nos muestra un nivel

adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio.

Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explican el 43,55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este factor están 21 ítems, que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems, que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante.

La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

## RESULTADOS

### Validez

En la Tabla 1 podemos ver la evaluación de jueces expertos, solicitando la valoración de un grupo de 5 jueces. Para obtener los resultados, se estableció la  $H_0$  y la  $H_a$ .

$H_0$ : La proporción de los jueces que califican 'Válido y Por Mejorar' es igual a la de los jueces que califican 'No Válido'. Es decir que entre los jueces

no hay concordancia, pues la proporción es de 50% 'Válido y Por Mejorar' y 50% 'No Válido'. Es decir la probabilidad de éxito es de 0,50.

$H_a$ : la proporción de los jueces es diferente de 0,50, lo que significa que hay concordancia entre los jueces expertos.

**Tabla 1. Validez de contenido mediante la Prueba Binomial**

Prueba Binomial					
	Categoría	N	Proporción observada	Prop.de prueba	Sig. exacta (bilateral)
Juez 1	Grupo 1	2	.88	.50	.000
	Grupo 2	3	.12		
	Total	5	1,00		
Juez 2	Grupo 1	5	1,00	.50	.000
	Total	5	1,00		
Juez 3	Grupo 1	1	.84	.50	.001
	Grupo 2	4	.16		
	Total	5	1,00		
Juez 4	Grupo 1	3	.92	.50	.000
	Grupo 2	2	.08		
	Total	5	1,00		
Juez 5	Grupo 1		.92	.50	.000
	Grupo 2		.08		
	Total		1,00		

**Tabla 2. Correlación Ítem – Test**

	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	.971
El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	.964
El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	.964
El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	.965
El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	.965
El que mi supervisor no me respete me estresa	.965
El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	.964
El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	.964
El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	.964
El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	.965
El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	.965
El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	.964
El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	.964
El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	.964
El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	.965
El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	.964
El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	.965
El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	.965
El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	.965
El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	.965
El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	.965
El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	.965
El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	.964
El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	.964
El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	.965

Para conocer la validez de constructo se utilizó el Análisis Factorial.

**Tabla 4. KMO y prueba de Bartlett para el Modelo original**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,953
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4413,926
	Gl	300
	Sig.	0,000

Se obtuvo como resultado que el índice de KMO de la Tabla 4 resulta en 0,953 y la prueba de esfericidad de Bartlett muestra un índice Chi-cuadrado significativo (Chi=4413,926) lo que significa que

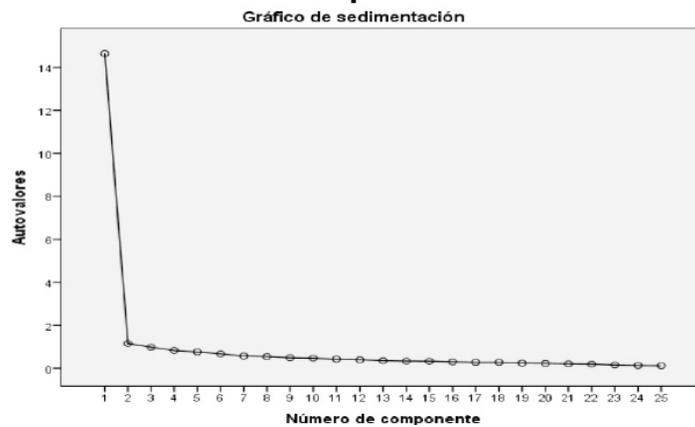
la estructura matricial se encuentra apta para ser analizada mediante el análisis factorial. Solo se consideró cargas factoriales mayores a 0,5.

**Tabla 5. Varianza total explicada del análisis factorial**

Dimensiones	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Superiores y Recursos	8,457	33,829%	33,829%
Organización y Equipo de Trabajo	7,722	30,886%	64,715%

Se observa que se generaron 2 dimensiones que aportan el 64,715% de la varianza explicada, esto es un buen indicador para la validez del instrumento. Por el contrario, en el gráfico de sedimentación de Cattell con los auto-valores de los componentes

principales de la escala de estrés Laboral, se identifica que a partir de la dimensión 2 hay una marcada inflexión en la línea descendente, esto concuerda con el número de dimensiones que el instrumento original plantea.



**Figura 1. Gráfico de Sedimentación de la estructura factorial**

Además se procedió a la analizar los resultados por la tabla de varianza total explicada, en la que se puede conocer las dimensiones que tendrá la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS.

**Tabla 6. Varianza total explicada**

Dimensiones	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
	4,7	58,6	58,6	4,7	58,6	58,6	.6	34,3	34,3
	.2	4,6	63,2	.2	4,6	63,2	.2	29,0	63,2
	.0	3,9	67,1						
	.8	3,3	70,4						
	.8	3,0	73,5						

Como se observa se tienen en cuenta los autovalores que superan la unidad, como se puede observar, obteniendo dos dimensiones para esta escala.

También se analizaron los ítems que corresponderían a cada dimensión, desarrollando la matriz de factores rotados.

**Tabla 7 Matriz de componentes rotados**

	Dimensiones	
	1	2
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	.811	
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	.783	
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	.767	
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	.761	
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	.707	

12.El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	.688
25.El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	.685
14.El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	.629
23.El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés	.604
8.El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	.592
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	.582
13.El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	.562
10.El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	.548
7.El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	.705
5.El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa	.700
2.El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	.692
15.El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	.686
1.El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	.684
3.El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	.665
4.El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	.665
6.El que mi supervisor no me respete me estresa	.632
21.El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	.593
24.El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	.584
17.El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	.554

La dimensión 1 fluctúa entre 0,548 y 0,811, y la dimensión 2 de 0,554 y 0,705, esto indica que los ítems están fuertemente correlacionados con la dimensión donde se agrupan.

La validez postfactorial nos muestra la estructura factorial rotada donde el componente 1, denominado Superiores y Recursos, está compuesto por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24; y la dimensión 2, denominada Organización y Equipo de Trabajo, está compuesta por los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.

### Confiabilidad

Se muestran las correlaciones ítem-total corregidas para los 25 reactivos del cuestionario, su fiabilidad se someterá a prueba mediante el Alfa de Cronbach su índice general resulta 0,966, el cual es considerado un nivel de confiabilidad muy alto.

Del mismo modo, las correlaciones positivas fluctúan entre 0,68 y 0,82, esto indica alta capacidad discriminativa al evaluar el Estrés laboral.

**Tabla 8. Índice del Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N.º de ítems
.966	25

Además se muestran los índices de fiabilidad para las dimensiones: Superiores y Recurso; y

Organización y Equipo de Trabajo, el cual presenta índices cercanos a 1.

**Tabla 9**

Dimensión	Confiabilidad Inicial		
	Ítems	Alfa	Correlación elemento-total corregida
Superiores y Recursos	11	.951	(0,694 – 0,841)
Organización y Equipo de Trabajo	14	.949	(0,697 – 0,804)

En relación al análisis de confiabilidad mediante el método de 2 mitades donde se hizo uso de la correlación entre el Alfa de Cronbach de las dos mitades. Por otra parte, se calculó el Coeficiente de Spearman Brown y se usó el Método de dos mitades de Guttman, donde la primera mitad puntúa 0,932

para un total de 13 ítems, mientras que la segunda mitad puntúa 0,944 para un total de 12 ítems. De esta forma, el coeficiente de Spearman – Brown nos indica una alta correlación, por lo que se concluye que la prueba alcanza un alto nivel de confiabilidad por mitades.

**Tabla 10. Índices de confiabilidad general mediante la técnica de evaluación de mitades**

Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.932
		N.º de elementos	13a
	Parte 2	Valor	.944
		N.º de elementos	12b
		N.º total de elementos	25
		Correlación entre formas	.908
Coeficiente de Spearman-Brown		Longitud igual	.952
		Longitud desigual	.952
		Dos mitades de Guttman	.948

Por otra parte, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dando como resultado un  $z = 1,742$  y valor  $P < 0,005$ ; que con un nivel de confianza del

95% indica que el ajuste de datos no se aproxima a una distribución normal, por tanto se procederá a utilizar técnicas no paramétricas.

**Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		<b>Total</b>
		203
Parámetros normales,a,b	Media	113,46
	Desviación típica	25,910
Diferencias más extremas	Absoluta	,122
	Positiva	,052
	Negativa	-,122
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,742
Sig. asintót. (bilateral)		,005

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

## Baremos

A continuación se detallan los baremos según edad, sexo, y el global, debido a que según la prueba de

t-student se encuentran diferencias significativas en estas variables.

**Tabla 12. Baremos según edad**

Pc	Puntaje directo	
	25 a 30 años	31 a 35 años
1	0 a 29	0 a 30
2	48	43
3	51	47
4	54	53
5	57	58
10	71	76
15	81	92
20	92	100
25	98	107
30	105	112
35	107	114
40	111	
45	115	119
50	118	120
55	120	123

60	122	
65	123	125
70	125	127
75	128	128
80	130	131
85	135	135
90	140	142
95	146	146
96	151	149
97	155	151
98		153
99	157	155
Media	111,18	116,27
DS	26,087	25,554

**Tabla 13 . Baremos según sexo**

Pc	Puntaje directo	
	Masculino	Femenino
1	0 a 26	0 a 32
2	43	47
3	47	51
4	52	55
5	57	58
10	74	75
15	85	86
20	93	97
25	103	103
30	106	107
35	112	111
40	117	113
45	119	116
50	120	119
55	122	120

60	124	123
65	127	124
70	129	126
75	132	127
80	139	130
85	144	133
90	147	137
95	151	144
96	154	145
97		151
98	157	155
99		156
Media	114,83	112,31
DS	27,657	24,405

**Tabla 14. Niveles de la Escala de Estrés laboral – Global**

Nivel del Puntaje	Puntaje Bruto de la Prueba	Percentil
Bajo	26 al 101	0 al 24
Promedio Bajo	103 al 119	26 al 50
Promedio Alto	120 al 128	54 al 75
Alto	129 al 157	76 al 99

## DISCUSIÓN

La teoría del esfuerzo-recompensa es un nuevo modelo que da frente a las teorías tradicionales que contribuyeron al estudio de estrés laboral. Esta remarca la importancia del aspecto emocional. Según esta teoría hay tres tipos de recompensa: el estatus o posición en la organización, recompensa de la estima y gratificación monetaria. Bajo este modelo se creó el Cuestionario de Desequilibrio de la Recompensa del Esfuerzo, el cual, según

Medina, Preciado y Pando (2007) ha sido traducido a diversos idiomas por su importancia, entre los que se encuentran el alemán, el holandés, el inglés y el español. Se obtiene una confiabilidad calculada por el alfa de Cronbach  $\alpha=0,70$  o superior y validez factorial sobre 0,90 del cual se validó el empleado por OIT-OMS.

Luego de ellos se ha validado la prueba en países como México, y Venezuela, sin embargo era

importante validarlo en la población peruana para la utilización de este, y obtener datos más exactos en relación a los niveles de estrés laboral.

En relación a la adaptación lingüística, no se necesitó disminuir los ítems, ya que se encontró que los jueces validaron la redacción de cada uno de los ítems. Sin embargo se encontró que los ítems 11, 16, 22, 25 deberían tener pequeñas modificaciones en la sustitución de algunas palabras por otras que tengan mayor relación con la realidad del Call Center. Estas modificaciones de la Escala de Estrés Laboral se ha encontrado en otras validaciones como la que se realizó en México por Medina, Preciado y Pando (2007); en el cual acotó a cada uno de los ítems el causante de estrés laboral, para su mayor comprensión.

En relación a la validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, mediante el criterio de jueces se realizó la Prueba Binomial, los resultados fueron menores a 0,50 lo que significa que existe concordancia entre los jueces expertos, contribuyendo a la validez de la escala.

En relación a la validez del constructo se hallan dos dimensiones, ya que luego del análisis factorial se encuentran diferencias en relación a la prueba original debido a que esta tiene siete dimensiones, sin embargo coincide con los resultados obtenidos por la validación realizada en México, visto que en esta se obtienen dos dimensiones denominadas Condiciones Organizacionales y Procesos Administrativos. Cabe resaltar que las dimensiones que se obtuvieron producto de esta investigación se denominarán Superiores y Recursos; y Organización y Equipo de Trabajo. Se entiende que estas coincidencias se dieron debido a que las

correcciones de ortografía y redacción fueron más cercanas a la adaptación hecha en México, que a la prueba original.

Respecto a la determinación de la confiabilidad por consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, se obtiene un nivel de 0,971, considerado como un nivel de confiabilidad muy alto. Además se hallan correlaciones positivas que oscilan entre 0,68 y 0,82 dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral. Este hallazgo es superior a la confiabilidad obtenida en la validación realizada en México, pues ahí se obtuvo 0,70, categorizado como superior y una validez factorial de 0,90.

En relación a la confiabilidad obtenida por el método de las Dos Mitades, se hallan que la primera mitad puntúa 0,95 para un total de 13 ítems, mientras que la segunda mitad puntúa 0,94 para un total de 12 ítems. Esto nos indica que se obtiene una alta correlación, por ello se alcanza un alto nivel de confiabilidad.

En relación a los baremos, se encuentran los mismo niveles de la prueba original (Bajo Nivel de Estrés, Nivel Intermedio, Estrés, Alto Nivel de Estrés) sin embargo se encontraron diferencias en la puntuaciones, debido a que el Bajo nivel de estrés corresponden a < 101, el Nivel Intermedio de 103 – 119, Estrés de 120 – 128, Alto Nivel de Estrés los > 129; mientras que la versión original de < 90,2; 90,3 – 117,2; 117,3 – 153,2 y >153,3 respectivamente.

Y por último, se hallaron en relación a los niveles de estrés laboral que los asesores telefónicos del área de Ventas presentan mayor nivel de estrés laboral,

encontrándose en el nivel Alto, con un 38,6%; mientras que en el área de Atención al Cliente se encuentran en un nivel bajo de estrés con un 47,2%; se deduce que es debido a las funciones que cumplen cada una de las áreas de trabajo, ya que los que se desempeñan en el área de Ventas trabajan en base a objetivos, obteniendo mayor presión porque de ello depende su tiempo de permanencia en la empresa. Y los asesores de atención al cliente desarrollan funciones de resolución de inquietudes de los clientes y atención de reclamos, los cuales no tienen condiciones para el tiempo de permanencia en la empresa. Asimismo, los asesores que tienen un tiempo menor a los seis meses presentan menos niveles de estrés laboral, y los que se desempeñan por un tiempo en la empresa mayor a los seis meses tienen los siguientes resultados: bajo nivel de estrés corresponde al 23,9%; promedio bajo a 26,1%; promedio alto a 24,6% y un nivel alto de estrés a 24,6%.

Entre las conclusiones del estudio figuran las siguientes:

1. La validez de contenido se halló a través de criterio de jueces, utilizando el Análisis Binomial donde se afirmó que los resultados fueron menores a 0,05, evidenciando concordancia entre los jueces expertos.

2. Se realizó el análisis de Ítem-test y se encontraron altos índices de homogeneidad, demostrando que los ítems están midiendo lo mismo que la globalidad del test.

3. La validez de constructo se confirmó a través del análisis factorial en la que se encontró que el índice de KMO es de 0,953 y la prueba de esfericidad de

Barlett muestra un índice chi-cuadrado=4752,595.

4. Se hallaron dos dimensiones que conforman la Escala de Estrés Laboral a través del análisis de varianza total explicada y el gráfico de sedimentación. Estas se denominaron Superiores y Recursos; y Organización y Trabajo en Equipo.

5. La confiabilidad del instrumento se determinó a través del alfa de Crombach, en la que se obtuvo 0,966, considerado como un nivel de confiabilidad alto. Además se hallan correlaciones positivas que oscilan entre 0,68 y 0,82 dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral. En relación a las dimensiones, se encuentran un Alpha de Cronbach de 0,951 para la dimensión 1 y 0,949 para la dimensión 2.

6. El análisis de Dos Mitades permitió confirmar que la escala adaptada es válida y confiable, ya que se utilizó la correlación del Alpha de Cronbach, Coeficiente de Spearman Brown y el método de dos mitades y se encontró para la primera mitad un índice de 0,932 y para la segunda mitad un índice de 0,944.

7. Los baremos de la Escala de Estrés Laboral adaptada son los siguientes: Bajo con un puntaje de 26 a 101; Promedio Bajo de 103 a 119; Promedio Alto de 120 a 128 y Alto de 129 a 157.

8. Se hallaron diferencias en los niveles de estrés laboral debido a que en el área de Atención al Cliente existen bajos niveles de estrés (20,2%), mientras que en área de ventas tuvo un nivel alto (22,2%). Además, no se encontraron diferencias significativas en relación a la edad y sexo.

## Referencias

- Anastasi, A. & Urbina, S. (1998). *Test Psicológicos*. México: Prentice- Hall.
- Atalaya, M. (2001) El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo. *Revista Industrial Data de la Universidad Nacional Mayor de la San Marcos*. (4) 2:25-36.
- Ayvar, M. (1989) *Condiciones de trabajo y nivel de estrés laboral de las enfermeras del Servicio de Emergencias del Instituto Peruano de Seguridad Social Guillermo Almenara Irigoyen*. (Tesis de licenciatura de Enfermería, Universidad Mayor de San Marcos) .
- Barobia, C. (2007) *Valoración Médica y Jurídica de la Incapacidad Laboral*. España: Ediciones Nueva Imprenta S.A.
- Capa, W. (2004). *Estrés Laboral Asistencial en los Profesionales de la Salud*. (Tesis de maestría en Psicología, Universidad Federico Villareal)
- Chima, J. (10 de setiembre de 2011). El 61,6% de las empresas no toma medidas para reducir el estrés. *El Comercio*. Recuperado de [http://elcomercio.pe/economia/1264082/noticia-616-empresas-no-toma-medidas-reducir-estres\\_1](http://elcomercio.pe/economia/1264082/noticia-616-empresas-no-toma-medidas-reducir-estres_1)
- Clemente, M. (2008) *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. España: Ediciones Delta Publicaciones
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2008). *El Estrés en los Jóvenes. Claves para detectarlo y prevenirlo*. Madrid: Impresión Digital Da Vinci.
- Coronado, P. (2006) *Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión*. (Tesis de licenciatura de enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
- Dávalos, H. (2005) *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa* (Tesis de licenciatura de enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)
- Díaz A. y Feldman L. (2008) *Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance – Esfuerzo/Recompensa) en una muestra de trabajadores de la salud venezolanos*. Venezuela: Universidad Central y Universidad Simon Bolivar.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999) *Comportamiento en las Organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Esquivel, M. (2005) La OMS considera que el Estrés Laboral es una grave epidemia. *Revista La Nacion.com*.
- Fernández, R. (2010) *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*. España: Ediciones Club Universitario.
- Galindo, G. y Miranda, J. (2008) *Estrés Laboral en el Personal que labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani* (Tesis de especialista en la Gerencia en Servicios de Salud, Universidad de Católica Andrés Bello.)
- Gálvez, M; Moreno, B; y Mingote, J. (2009) *El desgaste Profesional del Médico: Revisión y Guía de buenas prácticas*. España: Ediciones Díaz Santos
- García, D. (2011, 20 de abril). Con estrés laboral más del 56% de adultos: ISSSTE. *El sol de México*. Recuperado de <http://www.oem.com.mx/elsoldemexico/notas/n2048835.htm>
- García, C. (2006) *Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Emergencias Gineco – Obstétrica en el Hospital Clínico Regional Valdivia*. (Tesis de licenciatura de Obstetricia, Universidad Austral de Chile)

- Gonzales, C (2012) *Manejo del Estrés. Habilidades Directivas*. España: Ediciones Innovación y Cualificación, SL
- Hernández, R., Hernández, C., Baptista, L. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw-Hill.
- LaCapital.com (2009) *Investigación acerca de la cifra actual sobre el estrés laboral*. Recuperado de <http://www.lacapital.com.ar/informacion-gral/-20091225-0013.html>
- Llaneza, F.J. (2009) *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. España: Ediciones Lex Nova S.A.
- Llosa, M. (1999) *Guía del Estrés Ejecutivo en el mundo empresarial moderno*. Perú: Ediciones Ecomédica Ejecutiva
- López, A.; y Macaya, C. (2000) *Libro de Salud Cardiovascular*. España: La Fundación BBVA
- López, J. y Marín, U. (2008) Los Riesgos de Trabajo en una manufactura de productos plásticos. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*.
- Mc Donald, A. (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Recuperado de <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?ldNota=2069&ldSeccion=14>
- Medina, S.; Preciado M.; y Pando, M. (2007) *Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos*. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. Recuperado de: [http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala\\_estres.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm)
- Mercado, I. (2006) *Nivel de Estrés Laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de licenciatura de Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.)
- Mikulic, I. (2001) Construcción y Adaptación de Pruebas Psicológicas. *Revista de la facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires*. (2)
- Morán, M. (2005) *Psicología del Trabajo: Nociones Introductorias*. España: Ediciones Aljibe
- Oblitas, L. (2010) *Psicología de la Salud y Calidad de Vida*. México: Cengage Learning Editores
- OIT (2004) *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- OIT (2008) *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores*. Recuperado de [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)
- Peiró, T. (2009) *Estrés Laboral y Riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. España: Edición de la Universidad de Valencia. España
- Pérez, K. y Gajardo, M. (20 de Noviembre de 2007). *Estrés, una enfermedad que cada año suma más adeptos: Chile "País de estresados"*. *Pluma periodística*. Recuperado de <http://periodismoudm.wordpress.com/2007/11/20/estres-una-enfermedad-que-cada-ano-suma-mas-adeptos-chile-%E2%80%9Cpais-de-estresados%E2%80%9D/>
- Perú21 (16 de Diciembre de 2009). *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento*. Perú21 Recuperado de <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-lo-sufrio>.
- Sahili, L. (2010) *Psicología Clínica: Trastorno Neurológicos, Hormonales y Psicológicos*. México: Editorial de la Universidad de Guanajuato

Sánchez, P. (2005) *Construcción y Validación factorial de un Instrumento para medir Estrés Laboral en Servicios de Alta Tensión del Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar*. (Tesis de licenciatura de Psicología, Universidad del Mar )

Sánchez, J. y Torres, G. (2006) *Estrés Laboral y Calidad del Cuidado de la enfermera (o) del Hospital del Minsa*. (Tesis de licenciatura en Enfermería, Universidad Los Ángeles de Chimbote)

Soriano, C. et al. (2007) *Fundamentos de Neurociencia*. España: Ediciones UOC

Trujillo, D. y García, F. (2009) *Impacto del Estrés Laboral en la Institución financieros FAVI*. (Tesis de licenciatura de Ingeniería Industrial, Universidad Tecnología de Pereira )