

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Medicina Humana

Tesis

**El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del
personal de la entidad financiera COOPAC "FINANSOL",
Lima y provincias-2021**

Matt Mathy Chang Pariapaza
Roy Pierre Chang Pariapaza
Hemaly Miranda Minaya

Para optar el Título Profesional de
Médico Cirujano

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

ASESOR

Mg. Javier Juan Aliaga Salguero

DEDICATORIA

A Dios por su protección y su guía durante cada etapa.

A nuestros padres por su completo apoyo en todo momento, por sus enseñanzas y consejos, por la paciencia y entrega durante estos años.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos fuerza para ser perseverantes en cumplir nuestros sueños y permitir concluir esta maravillosa etapa profesional.

A nuestros padres, por su gran esfuerzo e infinito apoyo brindado durante todos estos años, por confiar en cada uno de nosotros, e inculcarnos valores para llegar a ser mejores personas.

Al Dr. Javier Juan Aliaga Salguero asesor de nuestro proyecto de investigación, por su orientación durante todo el proceso.

A la institución financiera Coopac "Finansol", a sus autoridades y personal por su participación para la realización de nuestra investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-------------|
| Asesor | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimientos | iv |
| Índice de contenido..... | v |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras..... | x |
| Resumen | xi |
| Abstract..... | xiii |
| Introducción..... | xv |
| CAPÍTULO I..... | 17 |
| PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO | 17 |
| 1.1. Delimitación de la investigación | 17 |
| 1.1.1. Territorial..... | 17 |
| 1.1.2. Temporal..... | 17 |
| 1.1.3. Conceptual..... | 18 |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 18 |
| 1.3. Formulación del problema | 20 |
| 1.3.1 Problema general..... | 20 |
| 1.3.2 Problemas específicos | 20 |
| 1.4. Objetivos de la investigación | 21 |
| 1.4.1. Objetivo general | 21 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 21 |
| 1.5. Justificación de la investigación | 22 |
| 1.5.1. Justificación teórica..... | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 1.5.2. Justificación práctica | 22 |
| CAPÍTULO II..... | 24 |
| MARCO TEÓRICO | 24 |
| 2.1. Antecedentes de investigación..... | 24 |
| 2.1.1. Artículos científicos | 24 |
| 2.1.2. Tesis nacionales e internacionales | 27 |
| 2.1.2.1. Nacionales..... | 27 |
| 2.1.2.2. Internacionales | 30 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 33 |
| 2.2.1. Estrés laboral | 33 |
| 2.2.2. Consecuencias del estrés laboral en la salud | 37 |
| 2.2.2.1. Reacciones fisiológicas | 38 |
| 2.2.2.2. Reacciones emocionales..... | 39 |
| 2.2.2.3. Reacciones cognitivas..... | 40 |
| 2.2.2.4. Reacciones conductuales..... | 41 |
| 2.3. Definición de términos básicos..... | 45 |
| CAPÍTULO III..... | 48 |
| HIPÓTESIS Y VARIABLES | 48 |
| 3.1. Hipótesis..... | 48 |
| 3.1.1. Hipótesis general | 48 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas | 48 |
| 3.2. Identificación de las variables..... | 49 |
| 3.3. Operacionalización de las variables | 49 |
| CAPÍTULO IV..... | 51 |
| METODOLOGÍA | 51 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1. Método, tipo y nivel de la investigación | 51 |
| 4.1.1. Método de la investigación..... | 51 |
| 4.1.2. Tipo de investigación | 51 |
| 4.1.3. Nivel de la investigación..... | 51 |
| 4.2. Diseño de la investigación..... | 52 |
| 4.3. Población y muestra | 52 |
| 4.3.1. Población | 52 |
| 4.3.2. Muestra | 53 |
| 4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos..... | 55 |
| 4.4.1. Técnicas..... | 55 |
| 4.4.2. Instrumentos de recolección de datos..... | 55 |
| 4.4.3. Procedimiento y análisis de la información | 58 |
| 4.5. Consideraciones éticas | 59 |
| CAPÍTULO V..... | 60 |
| RESULTADOS..... | 60 |
| 5.1. Presentación de resultados | 60 |
| 5.1.1 Prueba de normalidad..... | 60 |
| 5.2. Contrastación de resultados..... | 80 |
| 5.2.1. Comprobación de hipótesis general..... | 80 |
| 5.2.2. Comprobación de hipótesis específicas..... | 81 |
| 5.3. Discusión de resultados..... | 85 |
| Conclusiones..... | 89 |
| Recomendaciones..... | 90 |
| Lista de referencias..... | 91 |
| Apéndices | 98 |

ÍNDICE DE TABLA

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables..... | 50 |
| Tabla 2. Resumen de procesamiento de datos | 53 |
| Tabla 3. Confiabilidad estadística de la escala sintomática de estrés (Seppo-Aro) | 57 |
| Tabla 4. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones fisiológicas..... | 60 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones emocionales. | 61 |
| Tabla 6. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones cognitivas. | 61 |
| Tabla 7. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones conductuales. | 62 |
| Tabla 8. Reacciones fisiológicas, disnea..... | 62 |
| Tabla 9. Reacciones fisiológicas, sudoración excesiva sin esfuerzo..... | 63 |
| Tabla 10. Reacciones fisiológicas, temblor | 64 |
| Tabla 11. Reacciones fisiológicas, cardiopatías..... | 65 |
| Tabla 12. Reacciones fisiológicas, acidez estomacal..... | 66 |
| Tabla 13. Reacciones fisiológicas, vómitos | 67 |
| Tabla 14. Reacciones fisiológicas, dolor abdominal..... | 68 |
| Tabla 15. Reacciones fisiológicas, diarrea | 69 |
| Tabla 16. Reacciones fisiológicas, cefaleas | 70 |
| Tabla 17. Reacciones fisiológicas, mareos | 71 |
| Tabla 18. Reacciones fisiológicas, fatiga | 72 |
| Tabla 19. Reacciones emocionales, pesadillas..... | 73 |

| | |
|--|----|
| Tabla 20. Reacciones emocionales, depresión | 74 |
| Tabla 21. Reacciones emocionales, ansiedad | 75 |
| Tabla 22. Reacciones emocionales, irritabilidad | 76 |
| Tabla 23. Reacción cognitiva, anafrodisia | 77 |
| Tabla 24. Reacciones conductuales, insomnio | 78 |
| Tabla 25. Reacciones conductuales, inapetencia | 79 |
| Tabla 26. Prueba χ^2 de hipótesis general..... | 81 |
| Tabla 27. Prueba χ^2 de hipótesis específica..... | 82 |
| Tabla 28. Prueba χ^2 de hipótesis específica..... | 83 |
| Tabla 29. Prueba χ^2 de hipótesis específica..... | 84 |
| Tabla 30. Prueba χ^2 de hipótesis específica..... | 85 |
| Tabla 31. Matriz de consistencia | 99 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Reacciones fisiológicas, disnea | 63 |
| Figura 2. Reacciones fisiológicas, sudoración excesiva sin esfuerzo | 64 |
| Figura 3. Reacciones fisiológicas, temblor | 65 |
| Figura 4. Reacciones fisiológicas, cardiopatías..... | 66 |
| Figura 5. Reacciones fisiológicas, acidez estomacal | 67 |
| Figura 6. Reacciones fisiológicas, vómitos..... | 68 |
| Figura 7. Reacciones fisiológicas, dolor abdominal..... | 69 |
| Figura 8. Reacciones fisiológicas, diarrea..... | 70 |
| Figura 9. Reacciones fisiológicas, cefalea | 71 |
| Figura 10. Reacciones fisiológicas, mareos | 72 |
| Figura 11. Reacciones fisiológicas, fatiga | 73 |
| Figura 12. Reacciones emocionales, pesadillas..... | 74 |
| Figura 13. Reacciones emocionales, depresión..... | 75 |
| Figura 14. Reacciones emocionales, ansiedad | 76 |
| Figura 15. Reacciones emocionales, irritabilidad | 77 |
| Figura 16. Reacción cognitiva, anafrodisia..... | 78 |
| Figura 17. Reacciones conductuales, insomnio | 79 |
| Figura 18. Reacciones conductuales, inapetencia | 80 |

RESUMEN

El estrés laboral perjudica la salud físico-mental de los trabajadores; es una enfermedad que afecta el desarrollo laboral, entorno personal, familiar y social. El objetivo del estudio fue describir la relación entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. Se realizó un estudio no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, se evaluaron a 102 trabajadores con el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, obteniéndose una muestra de 80 trabajadores con estrés laboral, ejecutando la Escala Sintomática del Estrés, procesándose la información en el SPSS v.25. A nivel fisiológico se encontraron síntomas relacionados a cardiopatías como palpitaciones o alteraciones del ritmo cardiaco (43 % “frecuentemente”), síntomas gastrointestinales como acidez estomacal y epigastralgias (36 % “muy frecuentemente”), cefaleas (44 % “muy frecuentemente”), fatiga (40 % “algunas veces”); a nivel emocional se encontró depresión (43 % “frecuentemente”), ansiedad (28 % “frecuentemente”) e irritabilidad (46 % “algunas veces”), a nivel cognitivo-conductual se encontró insomnio (24 % “frecuentemente”) e inapetencia (36 % “muy frecuentemente”); determinándose la existencia de asociación significativa entre estrés laboral y las reacciones fisiológicas ($p=0,000<0,05$), emocionales ($p=0,000<0,05$), cognitivas ($p=0,000<0,05$) y conductuales ($p=0,000<0,05$). Finalmente, se concluyó que sí existía asociación significativa entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud ($p=0,043<0,05$). El estrés laboral expresó distintas formas de repercusiones en la salud, por lo que deben tomarse medidas de promoción de salud, debido a que el estrés está incidiendo negativamente.

Palabras clave: enfermedades profesionales, estrés laboral, salud
laboral

ABSTRACT

Work stress is a global health problem, it harms the physical-mental health of workers; It is a disease that affects work development, personal, family and social environment. The objective of the study was to describe the relationship between work stress and its consequences on the health of the staff of the financial entity Coopac "Finansol" in Lima and provinces-2021. A non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational study was conducted, 102 workers were evaluated with the ILO-WHO work stress questionnaire, obtaining a sample of eighty workers with work stress in whom the Symptomatic Stress Scale was executed, processing the information in SPSS v.25. At the physiological level, symptoms related to heart disease were found, such as palpitations or heart rhythm disturbances (43% "frequently"), gastrointestinal symptoms such as heartburn and epigastric pain (36% "very frequently"), headaches (44% "very frequently"), fatigue (40% "sometimes"); at the emotional level depression (43% "frequently"), anxiety (28% "frequently") and irritability (46% "sometimes") were found, at the cognitive-behavioral level insomnia (24% "frequently") and loss of appetite were found (36% "very often"); determining the existence of a significant association between work stress and physiological ($p=0.000<0.05$), emotional ($p=0.000<0.05$), cognitive ($p=0.000<0.05$) and behavioral reactions ($p=0.000<0.05$). Finally, it was concluded that there was a significant association between work stress and its consequences on health ($p=0.043<0.05$). Work stress expressed different forms of repercussions on health, so health promotion measures must be taken, because stress is having a negative impact.

Keywords: occupational diseases, occupational health, occupational stress

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un fenómeno presente en nuestra sociedad, que perjudica la salud físico- mental de los trabajadores; es el factor psicosocial más frecuente en las empresas debido a que origina trastornos a nivel físico-psicológico en los trabajadores de diversas áreas, dificultando así la realización de sus funciones y las relaciones laborales, conllevando a pérdidas económicas para las empresas y repercusiones en la salud del empleado.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera que el estrés laboral es una enfermedad que afecta el desarrollo laboral de los empleados en su entorno laboral, actividades laborales, relaciones sociales y familiares. En el mundo actual, muchas personas se encuentran expuestas a exigencias por parte del mercado laboral, lo que lleva a que el trabajador sobrepase sus habilidades, y sufra complicaciones a nivel psicológico (49.7 % presenta trastornos de ansiedad) y a nivel físico (50.6 % presenta patologías osteomusculares y 33.6 % patologías al sistema nervioso) como consecuencia del estrés laboral (2) (3).

Según estadísticas recientes, en el Perú un 70 % de la población ha padecido estrés; se pueden encontrar múltiples estudios sobre el estrés laboral, todas coincidiendo en que el trabajador con estrés puede desarrollar ansiedad, depresión, inseguridad, entre otros trastornos psicológicos; además de cansancio, cefaleas recurrentes, alteraciones del sueño, etc. (5). Cabe señalar que representa un tópico de salud ocupacional, siendo uno de los 11 problemas sanitarios de investigación para los años 2019 al 2023 en el Perú (Resolución Ministerial N.º 658-2019/MINSA).

Desde los años noventa, la globalización ha impulsado en los servicios financieros constituyentes como la tecnología, y el aumento en la integración

financiera nacional e internacional; llevando a las cooperativas a expandir la exploración de nuevas opciones de negocio y de diversificación de riesgo, generando niveles altos de presión hacia sus trabajadores; llevando a que las pequeñas, medianas y grandes entidades financieras afronten el estrés laboral (7). Enfrentándose el personal de estas entidades a constantes tareas bajo condiciones de presión, por los plazos crediticios que deben cumplirse, las colocaciones por número de clientes, el aumento del índice de mora, el alcance de metas, etc.; generan agotamiento, cansancio y estrés en el trabajador.

Debido a los recientes cambios socioeconómicos producidos por la pandemia de COVID-19, la actividad económica humana y el comportamiento de los trabajadores se ha visto modificado; originando aún mayor presión para el personal empleado, buscando adaptarse a las circunstancias de la realidad presencial, semipresencial y virtual; explorando en nuevas herramientas virtuales para que dichas instituciones sigan desarrollándose. Frente al contexto descrito, la presente investigación está enfocada en estudiar el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias en el año 2021.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La investigación se llevó a cabo en el Perú, en las diversas sedes de la entidad financiera cooperativa de ahorro y crédito Finanzas Solidarias, Mons. Marcos Libardoni Coopac “Finansol”; el estudio se desarrolló en las sedes de las provincias de la región de Ancash (Huari, Huaraz, San Marcos, San Luis y Chacas) y en las sedes de Lima Metropolitana (en los distritos de Los Olivos, Ventanilla y Jesús María). Esta institución cuenta con 53 años de actividad, estando ubicada su sede principal en la provincia de Huari, en el departamento de Ancash.

1.1.2. Temporal

La recolección de datos se realizó en los meses de setiembre a diciembre del 2021.

1.1.3. Conceptual

El campo de investigación fue salud ocupacional, y el objeto de estudio fue el estrés laboral. El estudio fue de alcance descriptivo - correlacional, debido a que se estudió el estrés laboral y las consecuencias en la salud que se generan por su causa.

1.2. Planteamiento del problema

El estrés laboral es un problema de salud mundial, un fenómeno, que se está extendiendo en nuestra sociedad, perjudicando el bienestar físico y mental del trabajador. Los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas, precisando netamente el esfuerzo mental; añadiendo que el ritmo de trabajo ha ido intensificándose por la exigencia de alcanzar mejores resultados por parte del empleador (1).

En el mundo actual, muchas personas se encuentran expuestas a altas exigencias por parte del mercado laboral (20 % a 33 % de la fuerza laboral a nivel mundial), lo cual conlleva a que el trabajador muestre un perfil que en muchos de los casos sobrepasa su preparación y habilidades, llevando a este a sufrir complicaciones a nivel psicológico (49.7 % presenta trastornos de ansiedad) y en su estado físico como consecuencia del estrés laboral (50.6 % presenta patologías osteomusculares y 33.6 % patologías al sistema nervioso) (2).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se considera al estrés laboral como una enfermedad que repercute en el desarrollo laboral de los trabajadores en su ambiente laboral, actividades laborales, relaciones sociales y familiares (3).

En el Perú, se pueden encontrar múltiples estudios sobre el tema del estrés laboral; en las mencionadas investigaciones todas coinciden en que afecta directamente en la salud de los empleados, teniendo como ejemplo, que como consecuencia de este tipo de estrés, se evidencian trastornos mentales que pueden ir evolucionando hasta llegar al suicidio (13).

A nivel nacional, en el 2018, el 60 % de la población tuvo estrés de origen laboral (5). En el departamento de Lima, un 80 % de los trabajadores (predominando en el sexo femenino con un 63 %) sufre de estrés, de este total un 60 % padece estrés laboral; presentando como consecuencias ansiedad, depresión, inseguridad, entre otros trastornos psicológicos. Además de cansancio, dolores de cabeza, alteraciones del sueño, etc. (4).

Lima (6) menciona que el estrés laboral está asociado a las enfermedades coronarias, la depresión, el desorden musculoesquelético y el ausentismo. Asimismo, el estrés genera una respuesta fisiológica a nivel corporal que pueden ser reacciones de alarma, estados de resistencia y agotamiento.

Según diversos estudios, a partir de los años noventa, los servicios financieros fueron impulsados por la globalización, el incremento en la integración financiera a nivel mundial y la tecnología; por ende, las cooperativas han tenido que expandirse en la búsqueda de nuevas opciones de negocio y mitigación de riesgos, influyendo en la presión, carga de estrés laboral de los trabajadores de las pequeñas, medianas y grandes entidades financieras (7).

En las entidades financieras, el trabajo bajo presión está siempre presente para los trabajadores debido a los estrictos plazos crediticios, los índices de mora, las colocaciones por número de clientes, el alcance de metas, etc.; generando así, agotamiento y cansancio en el trabajador. Debido a la realidad

actual, y los recientes cambios socioeconómicos y socioemocionales producidos por la pandemia de COVID-19, la actividad económica humana y el comportamiento de los trabajadores se ha visto modificado; originando mayor presión para que los trabajadores desarrollen nuevas competencias y habilidades que le permitan adaptarse a las circunstancias de la realidad presencial, semipresencial y virtual; profundizando su saber en los conocimientos informáticos y el manejo de nuevas herramientas virtuales para que dicha entidad siga creciendo en el mundo de las finanzas. Bajo el contexto descrito, la presente investigación se enfoca en estudiar el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias en el año 2021.

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las reacciones emocionales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021?

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las reacciones cognitivas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las reacciones conductuales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir la relación entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y las reacciones emocionales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y las reacciones cognitivas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.

- Determinar la relación entre el estrés laboral y las reacciones conductuales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación contribuye en la teoría científica, por la contratación de resultados frente a otras investigaciones, generando así conocimiento académico sobre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud; constituyendo este trabajo de investigación, un antecedente para futuros investigadores que busquen profundizar en este tema, los resultados servirán como información y referencia para próximos trabajos, esperando que las recomendaciones puedan ser tomadas en cuenta para generar programas de promoción y prevención en esta población laboral, siendo esto de relevancia en la salud de los trabajadores y en la economía de las instituciones, debido a que el estrés laboral está muy relacionado con diversas enfermedades y por ende ocasionar ausentismo e incapacidad laboral.

1.5.2. Justificación práctica

El propósito de esta investigación fue identificar el estrés laboral y sus consecuencias en la salud en el personal de una entidad financiera, poder encontrar semejanzas o diferencias con otras investigaciones nacionales e internacionales. El estrés laboral es el factor psicosocial más frecuente en las empresas, originando trastornos físicos y psicológicos en

los trabajadores, dificultando la realización de sus funciones habituales y las relaciones personales, generando pérdidas en la economía institucional y repercusiones en la salud del empleado, siendo necesario que el estrés laboral sea tratado como un problema a nivel de la empresa y se gestione como riesgo laboral tal como lo menciona la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Es importante señalar, que al ser un tópico representativo de salud ocupacional, es parte de los 11 problemas sanitarios de investigación para los años 2019 al 2023 en el Perú (Resolución Ministerial N.º 658-2019/MINSA), justificando la importancia del estudio. A nivel nacional, los estudios sobre este tema no son muchos, y la gran mayoría está enfocado solo a una patología mental; por lo que, esta investigación adquiere relevancia, ya que se enfocó en una esfera integral y global de la salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos

Se realizó un estudio científico en Ecuador en el año 2021 para el Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo, con el objetivo de establecer cómo el estrés laboral afectaba la salud de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” en los años 2019 a 2020. Se analizaron a 60 trabajadores mediante un estudio no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Dentro de sus resultados se encontró que los trabajadores tenían una percepción baja de salud; además, de la predominancia de síntomas fisiológicos, daños psicosomáticos, ansiedad e insomnio. Los trabajadores expuestos al estrés laboral mostraban 10 veces más posibilidad de tener daño fisiológico, sumado a la tensión socioeconómica por el COVID-19 que acrecentó su incidencia. Concluyendo que el estrés es el principal desencadenante de problemas de salud en la población de estudio (8).

En un estudio científico realizado en Venezuela en el año 2019 con el objetivo de identificar el síndrome de burnout en el personal administrativo del Instituto de Geografía de la Universidad de Los Andes, se desarrolló una investigación cualitativa de tipo metodológico; el estudio puntualizó que este síndrome se da como respuesta prolongada del estrés laboral frente a diversos factores como el cansancio o agotamiento emocional; detalló que múltiples conflictos interpersonales favorecen al deterioro organizacional. Motivo por el cual el estudio planteó medir y evaluar el grado de deterioro ocupacional de cada trabajador, con el fin de conocer si los trabajadores poseen estrés laboral excesivo de tipo negativo como consecuencia del cúmulo de situaciones estresantes; concluyendo que el personal del Instituto de Geografía presentó alto nivel de burnout en un 70 %. Finalmente, exhortó a reducir el estrés con el uso de estrategias para reconocer las inconformidades del personal empleado, mejorando el clima organizacional con el reforzamiento de actitudes productivas, alicientes económicos, delegación de tareas y constitución de equipos por áreas de trabajo (9).

En un estudio realizado en la provincia de Zaragoza en España en el año 2019 con el objetivo de analizar el nivel de estrés y los factores estresores dentro de las Pymes (pequeñas y medianas empresas), a fin de tomar decisiones que prevengan el estrés laboral; el estudio contó con una población de 164 empleados de diversas Pymes de las áreas energía, agua, agricultura, construcción, entre otros servicios, los cuales desarrollaron el Cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS)

y el Cuestionario de salud de Golbert (GHQ-12). Su análisis descriptivo e inferencial permitió concluir que el personal muestra un bajo nivel de estrés con 46,3 %, nivel intermedio de estrés de 37,2 %, y un alto nivel de estrés con 15,2 %, detallando además que los niveles más elevados de estrés se encuentran involucrados con la influencia del liderazgo, la falta de cohesión y el clima organizacional (10).

En un estudio realizado en Cuba en el 2017 para la Dirección Provincial de Salud de Bayamo en Cuba, cuyo objetivo fue desarrollar conocimientos sobre el estrés, la salud y las medidas para lograr una vida saludable; se trató de un estudio de tipo descriptivo en el cual se detalla que para lograr una calidad de vida, es imperioso primero detectar aquellos procesos que generan alteraciones perjudiciales para el funcionamiento del organismo, para luego modificarlos con el fin de obtener una mejora en la salud. Como conclusiones de este estudio, el autor precisa que para obtener “calidad de vida” es necesario identificar aquellos procesos que producen alteraciones nocivas en el funcionamiento del organismo, para poderlos modificar. Remarca además, que para desarrollar un estudio integral sobre el estrés, metodológicamente, se precisa la formación de equipos interdisciplinarios que incluyan a médicos endocrinos, inmunólogos y clínicos, psicólogos, bioquímicos, y otros especialistas del área de salud (11).

En un artículo científico publicado en el 2017 para la Revista de Gastroenterología del Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la frecuencia del estrés laboral y la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército; los

autores desarrollaron una investigación descriptiva y explicativa, aplicada a 218 militares con una edad superior a los 50 años atendidos en el Hospital Militar Geriátrico de Lima. Como resultados, se encontró que toda la población de estudio presentó estrés laboral en diversos niveles; con un nivel alto el 36,7 %, con un nivel medio el 31,2 % y con un nivel bajo el 32,1 %. Con respecto a la dispepsia funcional, su prevalencia fue de 37,2 %; concluyendo los autores que en la población de estudio hubo una relación significativa entre estrés laboral y prevalencia de dispepsia funcional (12).

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

2.1.2.1. Nacionales

Se realizó una tesis para obtener el grado profesional de licenciado en Psicología, para la Universidad Autónoma de Ica en el año 2020; la investigación tuvo por objetivo identificar el estrés laboral en el personal de la Institución Prestadora de Servicios de la Salud (IPRESS) San Jerónimo. La investigación fue de carácter no experimental – transversal, haciendo uso del *Job Stress Survey* (JSS), Cuestionario de Estrés Laboral aplicado a 91 empleados; dentro de sus resultados se encontró que los trabajadores presentaron un nivel medio de estrés laboral con 74.39 %, un nivel alto el 21.95 % y un nivel bajo el 3.66 %; detallando además que el 56.1 % presentó niveles medios de presión laboral durante la jornada de trabajo. El autor resaltó una mayor exposición a niveles de estrés laboral, debido a la crisis sanitaria por el COVID-19;

llevando a enfrentar a los trabajadores una mayor exigencia, presión laboral, bajo salario, falta de oportunidades, baja motivación, incertidumbre laboral y falta de reconocimiento por parte de la institución; generando que sus habilidades físicas y capacidades mentales lleguen a menguar y surja el agotamiento emocional, afectando a largo plazo su salud, su vida profesional y personal. Concluyendo, finalmente, que pudo identificar la causa principal del estrés laboral, siendo esta, la falta de una estructura organizacional que constituya elementos que orienten al trabajador al manejo de conflictos, trabajo en equipo y toma de decisiones (13).

En una tesis realizada para obtener el grado profesional de licenciado en Administración para la Universidad San Ignacio de Loyola en Lima en el año 2020; con el objetivo de identificar la relación entre el síndrome de burnout y los factores psicosociales del trabajo en los cajeros de una entidad bancaria en Ate y Santa Anita; se realizó una investigación no experimental, descriptivo correlacional, transversal; la población de estudio estuvo conformada por 96 trabajadores de caja de las agencias del Banco BBVA. Entre sus resultados, cabe resaltar que el 15 % de los cajeros manifestaron sentirse emocionalmente agotados por su labor; demostrando que existe una relación positiva entre las variables del estudio. El autor ahonda en que los factores psicosociales relacionados al trabajo están cada vez más presentes en una organización, generando estrés laboral.

Concluyendo así, que los factores psicosociales sí se relacionan con el síndrome de burnout, en especial con la dimensión agotamiento emocional, debido a la frustración y agotamiento por la jornada diaria de trabajo y el constante contacto directo con el público al cual brindan atención (14).

Se realizó una tesis para obtener el grado profesional de licenciada en Administración para la Universidad César Vallejo en el año 2019, cuyo objetivo de la investigación fue reconocer la relación entre el estrés y el desempeño laborales de los colaboradores de una red de salud. El estudio fue de carácter no experimental, correlacional, transversal, con una población de 98 personas; como resultados se encontró que los colaboradores tenían niveles medio-altos de estrés laboral (98 %) con un regular desempeño laboral (39,8 %). Concluyendo que el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, impactando en el rendimiento y el desarrollo de las labores asignadas, resaltando la importancia de conocer que el estrés laboral puede provocar irritabilidad, tristeza, agotamiento físico-mental, y ansiedad en el trabajador; acotando que, cuando esta condición patológica persista, llegará a provocar desórdenes a nivel mental, entre otros problemas de salud (15).

En el 2019 se realizó una tesis para obtener el grado académico de magíster en Contabilidad y Administración para la Universidad Nacional del Altiplano de Puno; dicho estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, cuyo

objetivo fue identificar la relación existente entre estrés y el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S. A.; para ello, empleó una encuesta estructurada a veintinueve empleados. Como resultado más relevante destacó que en un 83 % de la población estudiada, el estrés es producto del trabajo bajo presión, además establece la relación entre mayor estrés laboral, menor es el desempeño del personal analista de crédito. Dicha investigación manifiesta que existen enfermedades relacionadas al estrés, como gastritis, cefaleas, mialgias; destacando la migraña en un 65 % como lo más frecuente; de la misma forma el autor detalla haber encontrado grados de angustia, ansiedad e ira con 66 %; concluyendo así que el estrés laboral reduce el desempeño y la práctica laboral del personal analista de crédito (16).

2.1.2.2. Internacionales

En una tesis para obtener el grado académico de magíster en Gestión de Riesgos con mención en Prevención de Riesgos Laborales en Esmeraldas para la Universidad Pontificia Católica del Ecuador en el año 2021; la investigación tuvo como objetivo establecer la relación del estrés y el desempeño laborales del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas; se desarrolló un estudio no experimental, con 155 empleados bancarios como participantes. Dando como resultado que en mayor porcentaje los trabajadores presentaron un nivel bajo de estrés

laboral con un 89 %, un estrés intermedio el 11 % y ningún encuestado presentó un nivel alto de estrés. A modo de conclusión, la autora detalla que el estrés laboral está presente en el personal bancario, viéndose afectada también su integridad física y mental, provocando daños en la salud de los empleados y costos elevados para la empresas y los afectados; debido a que el estrés laboral, afecta el rendimiento de los trabajadores y con ello la producción y la calidad del servicio prestado, poniendo como importancia las evaluaciones médicas periódicas a fin de prevenirlo (17).

Se realizó una tesis para obtener el grado profesional de ingeniero en Seguridad y Salud Ocupacional en Quito, Ecuador en el año 2021 para la Universidad Internacional SEK. El autor de la investigación tuvo como objetivo valorar el estrés en relación con los síntomas presentados por los empleados de una institución bancaria usando el cuestionario de la OIT-OMS y el cuestionario de escala sintomática de estrés de Seppo-Aro, con una población de 92 trabajadores de una institución bancaria; encontró que los trabajadores tenían un nivel intermedio de estrés laboral en un 25 %, con afectaciones de estrés en un 45 % y con tendencia al estrés un 13 %. El autor concluye que los síntomas más frecuentes asociados al estrés en los trabajadores del estudio fueron: irritabilidad o enfurecimientos, dolores de cabeza, fatiga o debilidad, dificultades para conciliar el sueño, acidez, y ardor en el estómago; acotando que el área operativa y de negocios son las

de mayor estrés, debido a que están en constante actividad, trabajando directamente con el cliente y sus reclamos (18).

Se realizó una tesis en La Paz, Bolivia para la Universidad Mayor de San Andrés en el año 2017 con el fin de obtener el grado profesional de licenciada en Psicología, con el objetivo de reconocer la relación entre las variables estrés laboral y nivel de autoestima del personal cajero de la Regional El Alto del Banco Solidario. Dentro de su análisis, la autora hace hincapié en factores que pueden desatar cuadros de estrés en el trabajo de los cajeros; mencionando los asaltos bancarios, las grandes filas de clientes, los constantes reclamos tras la falla del sistema, el humor y los estados de ánimo de los clientes, las enfermedades contenidas en el dinero (en referencia a los diversos microorganismos como virus y bacterias). Su población de estudio abarcó edades entre los 18 a 40 años, solteros y padres de familia, con una competencia marcada por la oferta y la demanda laboral. Como resultados de su investigación el 52,6 % presentaron agotamiento emocional intermedio, el 28,9 % un agotamiento emocional bajo, y un 18,6 % presentaron un agotamiento emocional alto como consecuencia del estrés laboral constante; entre los factores que lo desencadenaron fueron las elevadas exigencias y los conflictos interpersonales. Sumado a ello, estuvo también la dificultad de afrontar las exigencias y expectativas entre clientes, empleados y supervisores y la falta de reconocimiento (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (20) en su publicación “La organización del trabajo y el estrés”, el estrés laboral es la reacción frente a la presión y la exigencia que desarrolla el trabajador poniendo sus capacidades a prueba para superar la situación. Así mismo, el estrés laboral es reconocido también como un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales frente a los requerimientos profesionales que superan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de la mejor manera.

Para la OIT, el estrés es la reacción física y emocional frente a un agravio, provocado por el desequilibrio entre las imposiciones que recibe una persona; y los recursos y aptitudes que posee para hacerles frente. El estrés asociado con el trabajo está determinado por cómo se desarrolla la organización del trabajo y las relaciones laborales; evidenciándose cuando las exigencias del trabajo no se cumplen o sobrepasan las capacidades, facultades o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador no satisfacen a las demandas laborales de una empresa (2).

Según Chiavenato (21) el principio histórico del estrés y su concepto como tal, surgieron como parte de las investigaciones realizadas por el médico fisiólogo Hans Selye en el año 1936, dando concepción al síndrome general de adaptación frente al estrés, constando así la reacción del organismo ante el estrés de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

- **Fase de alarma o de alerta:** en esta fase se presenta la primera reacción ante el factor estresor; generando que el hipotálamo active las glándulas suprarrenales, mediante el eje hipofisopararrenal, para que segreguen adrenalina, para su consiguiente liberación al torrente sanguíneo, provocando vasoconstricción, respuesta hipertensiva y cardio-estimulante (aumentando la contractibilidad cardíaca). Su manifestación se verá reflejada en un estado de hipervigilancia, caracterizado por el incremento de la frecuencia cardíaca y respiratoria y de vasodilatación facial (observado como rubor facial transitorio). Sumado a lo mencionado, ocurrirá la activación del Sistema Nervioso Simpático, generando las condiciones necesarias para que el organismo responda ante un eventual factor estresor, liberando adrenalina al torrente sanguíneo (22).

Sobre este proceso el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST) de España, menciona que es importante destacar que todos los procesos producidos durante esta fase son reacciones orientadas a disponer que el organismo tome acción para afrontar la causa de estrés. Generando una serie de sucesos como el aumento de la frecuencia cardíaca, liberación de eritrocitos y leucocitos, aumento de linfocitos (células de defensa), dilatación pupilar y redistribución sanguínea a órganos de acción como los músculos, cerebro y corazón (23).

- **Fase de resistencia:** esta fase se presenta cuando el agente estresor y la condición de alerta se mantienen, y el organismo buscará intentar superar el factor estresante; fisiológicamente, las glándulas

suprarrenales, van a secretar cortisol, hormona encargada de incrementar la glucemia, con el fin de brindar glucosa (energía) de manera inmediata a los principales órganos como el corazón, cerebro y sistema osteomuscular; paralelamente, el cortisol mantiene activa la generación de reservas energéticas (mediante la gluconeogénesis). En esta etapa, el organismo se encuentra preparado para afrontar el estresor de forma inmediata; el organismo tendrá mayor capacidad para enfrentar un estresor en particular, pero perderá la capacidad de mantenerse en control frente a otros estresores (24).

- **Fase de agotamiento:** como señalan Davis y Palladino (25) el agotamiento puede resultar en respuestas patológicas que conciben una mayor fragilidad del organismo frente a las enfermedades.

Esta fase sucede cuando la agresión es reiterativa o de larga duración, el sistema de adaptación frente al estrés no es suficiente por lo que el cuerpo entra en la fase de agotamiento que conlleva alteración tisular y la aparición de patologías psicosomáticas (23).

Yancor (26) sustenta que el estrés surge de la interacción del impacto de las circunstancias externas a la persona y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas del individuo, potenciando una reacción negativa de estrés.

Según Mondy (27) sostiene que para afrontar el estrés del trabajo, la persona debe separar lo que es importante de lo que no lo es y no preocuparse acerca de problemas triviales que están fuera de su control. Los aspectos potencialmente estresantes asociados con el trabajo

incluyen a la cultura de la empresa, el trabajo de un individuo y las condiciones generales de trabajo:

- **Cultura corporativa:** liderada por el estilo y capacidad de liderazgo del director de la empresa.
- **El trabajo en sí mismo:** algunos trabajos serán más estresantes que otros, debido a las tareas que se realicen o por el control y responsabilidad que se requiera, por ejemplo, el trabajo administrativo es una fuente de estrés frecuente. Habrá que tener en cuenta que el personal de mayor rango o cargo ejecutivo pasará por diversas situaciones que generen estrés como tener la responsabilidad de hacer frente a los demás y de brindar asistencia a los compañeros de trabajo, las evaluaciones del desempeño a otros trabajadores, las decisiones para designar al personal que será despedido, etc.
- **Condiciones laborales:** representan el ambiente físico del lugar de trabajo, las máquinas o herramientas que utilicen los trabajadores, un espacio pequeño para laborar, ruido excesivo, mala iluminación, equipos defectuosos, entre otras condiciones también generarán estrés.

Para Ávila (28) el estrés puede clasificarse en nivel motor (aprensión y deseo de huida), nivel cognitivo (pensamientos de inseguridad y miedo) y fisiológico (manifestaciones de síntomas físicos y patológicos).

Para Yancor (26), los factores estresantes son:

- **Estresantes individuales:** se presentan cuando un individuo experimenta conflicto de roles frente a las expectativas que tiene del

trabajo; por ejemplo, un trabajador puede tener mayor presión por intentar llevarse bien con su grupo de trabajo con el cual es incompatible. Otros estresantes importantes a mencionar son el ritmo de trabajo, el flujo de tareas, la falta de control y toma de decisiones ante una determinada situación o el limitado tiempo para hacer la labor llevando a una sobrecarga cuantitativa.

- **Estresantes de grupo:** para que cualquier empresa sea eficaz son necesarias las buenas relaciones entre grupos de trabajo, siendo un factor crucial no solo para la empresa, sino además para que cada trabajador logre su bienestar individual. Las malas relaciones entre compañeros de trabajo generan falta de confianza, de apoyo cooperativo, mala comunicación y escaso interés al escuchar y tratar los problemas que aquejan al compañero de trabajo llevando al final a una baja satisfacción laboral y al estrés del trabajador.
- **Estresantes en la organización:** la falta de participación por desconfianza o inseguridad puede llevar al estrés, generando frustración por una mala toma de decisiones; otros pueden ver la toma de decisiones compartida como amenaza para el cargo del directivo o supervisor.

2.2.2. Consecuencias del estrés laboral en la salud

La OMS (29) en su publicación “Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo” desarrolla el tema sobre las consecuencias que sufren los trabajadores que experimentan estrés laboral; lo cual conduce a una variedad de reacciones fisiológicas,

emocionales, cognitivas y conductuales que serán tratadas a continuación.

2.2.2.1. Reacciones fisiológicas

Esta fase está caracterizada porque el trabajador ante el estrés experimentará un aumento del ritmo cardiaco, de la frecuencia respiratoria y de la presión sanguínea, aumento de la tensión muscular, aumento en la producción y secreción de adrenalina, y la sudoración (29).

De manera más profunda el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona desarrolló una colección de Notas Técnicas de Prevención (NTP) de buenas prácticas para el Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España, en la “NTP 355: Fisiología del estrés” explica que fisiológicamente ante estímulos estresores ocurren un sinnúmero de reacciones a nivel fisiológico que actúan a nivel del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal (HHS) y en el sistema nervioso vegetativo. Estos sistemas actúan liberando hormonas producidas a nivel glandular, los cuales son transportados a nivel sanguíneo para provocar excitación, inhibición o regulación de la actividad de órganos específicos. De esta forma el mencionado eje HHS será activado en la presencia de alguna agresión (física o psicológica); durante su activación, el hipotálamo va a secretar la hormona liberadora de corticotropina (CRH), generando que la hipófisis segregue la hormona corticotropina (ACTH). Estos eventos inciden en las

glándulas suprarrenales (corteza), produciendo corticoides que ingresan al torrente sanguíneo (23). El cortisol, hormona esteroidea que participa en la excreción del agua, contribuye a mantener la presión arterial, estimula la síntesis de glucosa y causa elevación de la glucemia (30).

En cuanto al sistema nervioso vegetativo o autónomo, este sistema se encargará de la liberación de las catecolaminas adrenales secretadas desde la glándula suprarrenal (zona medular) tales como la adrenalina (A), secretada ante la aparición de estrés de tipo psicológico y situaciones de ansiedad; y la noradrenalina (NA) que se elevará ante la aparición de estrés de tipo físico y situaciones con presencia de agresividad. Ambas hormonas hacen frente al estado de alerta para iniciar una lucha o la huida; es así como el estrés y los fenómenos psicofisiológicos son enlazados y van a generar midriasis, broncodilatación, movilización de ácidos grasos predisponiendo a arterioesclerosis, incremento de los procesos de coagulación, alteración en la contractura cardíaca que puede causar la aparición de hipertensión arterial, aumento de la tiroxina y disminución de la concentración de testosterona y estrógenos (23).

2.2.2.2. Reacciones emocionales

Cuando una persona es sometida a factores que causan estrés (situación de despido, migración a otros países, padecer alguna enfermedad, etc.) suelen presentarse síntomas de tipo

emocional como lo son el miedo, pesimismo, tristeza, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, ira, enojo y, disminución de la motivación en la jornada laboral (2).

Naranjo (31) describe que el estrés no acontece de forma espontánea, pasa por las etapas de alarma, resistencia y agotamiento; generando que la persona con estrés desarrolle síntomas de ansiedad (aprehensión, preocupación, tensión y temor por su futuro).

Kocalevent et al. (32) detallan que al afrontar cambios y no tener la capacidad de superarlos o adaptarse, el estrés puede abrumar al individuo, generando emociones como la ansiedad, tristeza, miedo, rabia y muchas más, que la persona no es capaz de sobrellevar de la mejor manera.

2.2.2.3. Reacciones cognitivas

Involucra en el trabajador olvidos, disminución de atención y la percepción, pensamientos poco efectivos, reducción en la capacidad de solución de problemas y en la capacidad de aprendizaje (2).

Para Naranjo (31) las reacciones cognitivas están basadas en los pensamientos e ideas que tiene un individuo; ante el estrés se verá reflejada la dificultad de lograr concentración y la pérdida de atención hacia una tarea o actividad; dificultándose además la retención memorística (memoria a corto y largo plazo se ven afectados). Esto afectará a las empresas debido a que ante

situaciones que se necesiten de una toma de decisiones inmediata los trabajadores que tengan estrés lo resolverán de forma impredecible o hasta poco efectiva, sumando errores; esto llevará a la persona a sentirse cada vez más incapaz de resolver de manera acertada sus labores.

2.2.2.4. Reacciones conductuales

En el trabajador expuesto a estrés estas reacciones se traducen en una disminución de la productividad laboral, conductas de riesgo como el aumento en el consumo de cigarrillos, drogas o alcohol, la intensificación de vicios (como ludopatía), incluso el reportarse enfermo (2).

Neidhardt et al. (33) estudiaron las conductas que muestran las personas con estrés, mencionando en su investigación el aumento del consumo de medicamentos, tics nerviosos, propensión a sufrir accidentes, comer en exceso o, por otro lado, la falta de apetito, patrones de sueño alterado con somnolencia aumentada o casos de insomnio, aumento en el consumo de alcohol y otras sustancias como café, drogas y tabaco; se observará también la incapacidad para dirigirse a las personas, generando a veces tartamudez o disminución de la fluidez verbal, motivo por el cual se verá reflejado en ausentismo laboral, inclusive pueden aparecer ideas suicidas o intentos de suicidio. Las conductas frente a las relaciones interpersonales van a verse

afectadas mostrando una tendencia a culpar a otros o atribuirles responsabilidades sin sentido alguno.

Dallman (34) en su investigación "*Stress-induced obesity and the emotional nervous system*" hace referencia a que el estrés induce la secreción de glucocorticoides que aumentan la motivación por comer sobre todo los alimentos con alto contenido calórico, se afirma que el estrés fomenta conductas alimentarias que pueden llevar a obesidad; explicándose así que tras comer, la persona tendrá una reducción del sentimiento de estrés, reforzando el hábito de la ingesta de alimentos como forma de afrontamiento ante el estrés, lo cual, al final induce a un posible trastorno de obesidad.

Naranjo (31) considera que un individuo sujeto al efecto del estrés tiene como reacción común la frustración; este estado anímico tiende a irritarlo (incluso se relaciona con agresividad a su entorno), otra reacción frecuente son los síntomas de ansiedad (aprehensión, preocupación, tensión y temor por lo que pasara en el futuro).

Para Ivancevich (35) los efectos del estrés son diversos, los efectos positivos son la motivación propia, la estimulación e inspiración para mejorar en las labores y vivir una vida mejor. Sin embargo, no todos los efectos son positivos, y se tiene a los negativos (con potencialidad a ser peligrosos) identificando cuatro categorías de potenciales efectos del estrés.

- **Subjetivas:** ansiedad, soledad, apatía, agresividad, aburrimiento, fatiga, baja autoestima, nerviosismo, frustración y depresión.
- **Conductuales:** alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, exceso de consumo de comida con comportamiento impulsivo, risa nerviosa, propensión a sufrir o causar accidentes.
- **Cognoscitivas:** incapacidad de tomar decisiones acertadas, bloqueos mentales, pobre concentración y atención para desempeñar las tareas, hipersensibilidad a las críticas.
- **Fisiológicas:** sudoración, hiperglicemia, ritmo cardiaco y tensión arterial elevados, dilatación pupilar, escalofríos, sequedad bucal.

Otra forma de reacción al estrés son las enfermedades psicosomáticas; entendidas por Melgosa (36) como dolencias con manifestaciones orgánicas, pero de origen psicológico (por ejemplo el estrés como causa); señalando que los órganos podrían verse afectados por los estados emocionales. Detallando que a nivel cutáneo se podrán ver manifestaciones como la alopecia, acné, urticaria o psoriasis; a nivel del sistema locomotor las cervicalgias, lumbalgias, parestesias, reumatismo; a nivel respiratorio las exacerbaciones de crisis de asma, alergia, rinitis, bronquitis; a nivel genito-urinario casos de vaginismo, impotencia, síndrome premenstrual, micciones dolorosas; a nivel endocrinas enfermedades como el hipertiroidismo o la obesidad; a nivel

nervioso la ansiedad, cefaleas, cuadros de migraña, tics nerviosos, etc.

Martínez (37) en su estudio sobre el síndrome de burnout, explica que cuando la exposición al estrés persiste los trabajadores no tendrán tiempo suficiente para recuperarse y superarlo; reflejando síntomas propios de la fase de agotamiento del estrés, las cuales poseen tres vertientes: físicas, emocionales y mentales:

- **Desórdenes físicos:** cefaleas por tensión, migrañas, síndrome de colon irritable, sistema inmunitario poco resistente frente a resfriados o cuadros de origen viral, sobreexpresión del asma, dermatitis, psoriasis, lumbalgias, gastritis, hipertensión arterial. Lo descrito suele acompañarse de malestar general, fatiga, cansancio y debilidad. Es también frecuente encontrar hábitos de sueño alterados, hábitos alimenticios alterados con pérdida o ganancia de peso. Motivo por el cual los trabajadores que sufren de estrés tras verse afectados tratarán de ocultar estos síntomas en su trabajo.
- **Desórdenes emocionales:** se encontrarán trabajadores con cuadros de depresión, con síndrome de ansiedad o inclusive con ideas suicidas. Exteriorizándose como llantos incontrolados, poco interés por la pareja, amigos o familia, e indiferencia por el cuidado y aspecto personal (vestimenta y alimentación). Estos desórdenes van a llevar al empleado a la pérdida de autoestima, a una disminución del rendimiento con una actitud negativa hacia el trabajo.

- **Síntomas de disfunción mental:** de forma compleja los síntomas pueden abarcar accidentes en el trabajo, dificultad en la concentración y memoria durante la jornada laboral, retrasos en la entrega de informes, absentismo laboral, aumento de errores y justificar su ausencia mediante excusas para ocultar la frustración y a imposibilidad de superar el cuadro de estrés.

Con el pasar del tiempo el estrés puede llegar a generar desórdenes mentales y físicos, alterando el sistema inmunológico, llegando a presentar enfermedades en el trabajador, ausentismo e incapacidad laboral. Se debe tener en cuenta que hay riesgos que inciden en la salud del trabajador como el desarrollo de trastornos musculoesqueléticos, hipertensión arterial, angina, agotamiento crónico (burnout), desórdenes afectivos como la depresión, alteraciones de origen metabólico (diabetes tipo II), dependencia y abuso de alcohol y otras sustancias.

2.3. Definición de términos básicos

- **Laboral:** se define como los eventos o elementos que están relacionados con el trabajo o alguna labor, el cual es una actividad que puede ser intelectual o física, obteniéndose un pago por parte de una empresa o institución social (38).
- **Consecuencias:** en el área médica, se define como un problema que aparece durante el padecimiento de una enfermedad o luego de haber sido sometido a un tratamiento o procedimiento. La complicación puede estar relacionada con la patología o la terapéutica (39).

- **Salud:** según la Organización Mundial de la Salud se define como «un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». Este concepto contempla la disgregación del campo de la salud en cuatro amplios componentes: biología humana, medio ambiente, estilo de vida y organización de la atención de la salud (40).
- **Ansiedad:** se caracteriza por un estado de inseguridad, excitación o de mucha inquietud. El paciente que sufre ansiedad puede presentar sudoración, sensación de tensión e inquietud y en algunos casos palpitaciones. Se le considera una reacción común hacia situaciones de estrés (41).
- **Depresión:** trastorno mental donde el paciente expresa tristeza profunda, baja autoestima, pérdida completa del interés y se encuentra anímicamente decaído. Esto a su vez, perjudica la calidad de vida en el ambiente familiar, laboral y social de quienes la padecen. No tiene una etiología definida, pero existe una probabilidad de que su origen sea genético, alteración neuroendocrina o factores psicosociales. Se diagnostica principalmente a través de la anamnesis. La terapéutica aplica tanto fármacos como también psicoterapia (42).
- **Angustia:** episodio de inquietud intensa que puede llevar a un estado de ausencia de tranquilidad, causado específicamente por amenazas, situación de peligro o eventos desagradables; cuando no puede desempeñar bien su función sobre las exigencias a la que es sometido. Se le considera como un estado emocional que puede ser entendido como irritante e intolerable (41).
- **Bloqueo mental:** mecanismo de defensa que se activa de manera automática ante la presencia de sentimientos o ideas perturbadoras (43).

- **Suicidio y comportamiento suicida:** evento donde la persona se quita la vida de manera deliberada. El comportamiento suicida está orientado a la acción que lleva a una persona a quitarse la vida (42).
- **Síndrome de “burnout” o síndrome de agotamiento profesional:** se le conoce como cansancio emocional, que evoluciona hacia una falta de motivación y puede llevar a la persona a sentir fracaso y falta de adaptación al entorno. Este síndrome se caracteriza por tres síntomas (sentimiento de realización personal, agotamiento emocional, despersonalización). Comúnmente es originado por el estrés (44).
- **Factores psicosociales:** están directamente asociados con el entorno social y la organización a nivel laboral, ya que predispone al empleado fallar en la realización de una labor, en su capacidad para desarrollar una actividad y afectar su salud (45).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe asociación significativa entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.
- Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones emocionales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.

- Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones cognitivas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.
- Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones conductuales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.

3.2. Identificación de las variables

- Variable 1: estrés laboral
- Variable 2: consecuencias en la salud

3.3. Operacionalización de las variables

En la siguiente tabla, se puede apreciar la operacionalización de las variables de la investigación.

Tabla 1. Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Tipo de variable | Escala de medición |
|----------------------------------|--|---|--------------------------------|---|------------------|--------------------|
| Estrés laboral | Desequilibrio entre la exigencia laboral y los recursos disponibles para cumplir con el trabajo, que producen alteraciones físicas y emocionales en el trabajador (2). | Reacciones físicas y psicológicas ocasionadas por una exigencia propia de la persona o de su ámbito laboral para cumplir eficientemente su función. | Estrés laboral | Presenta diagnóstico de estrés laboral | Cualitativa | Nominal |
| Consecuencias en la salud | Son las consecuencias que sufren los trabajadores que experimentan estrés laboral, esto puede conducir a una variedad de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales (29). | Son manifestaciones físicas y psicológicas como resultado del estrés laboral, el cual repercutirá con un bajo rendimiento del trabajador. | Reacciones fisiológicas | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico • Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico • Temblor o sudoración en las manos • Palpitaciones o latidos irregulares del corazón • Acidez o ardor en el estómago • Deseos de vomitar o vómitos • Dolores abdominales • Diarreas u orinar frecuentemente • Dolores de cabeza • Mareos Fatiga o debilidad | Cualitativa | Nominal |
| | | | Reacciones emocionales | <ul style="list-style-type: none"> • Pesadillas • Falta de energía o depresión • Nerviosismo o ansiedad Irritabilidad o enfurecimientos | Cualitativa | Nominal |
| | | | Reacciones cognitivas | Disminución del deseo sexual | Cualitativa | Nominal |
| | | | Reacciones conductuales | <ul style="list-style-type: none"> • Dificultades para quedarse dormido • Pérdida del apetito | Cualitativa | Nominal |

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

En la presente investigación se usó el método de estudio de tipo científico teórico - inductivo. El método de tipo inductivo maneja el razonamiento del investigador para conseguir conclusiones que nacen de fenómenos específicos admitidos como válidos (46).

4.1.2. Tipo de investigación

Es una investigación de tipo básica, la cual se encarga: a) de originar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en un futuro y b) busca actualizar y profundizar el conocimiento (47).

4.1.3. Nivel de la investigación

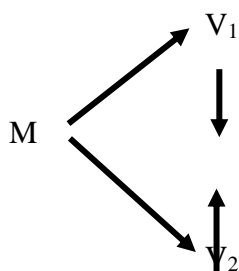
El estudio es de nivel descriptivo - correlacional, puesto que se determinó el grado de relación entre el estrés laboral y sus consecuencias

en la salud, explorando y describiendo las características importantes del fenómeno investigado (48).

4.2. Diseño de la investigación

El presente estudio presentó un diseño no experimental con corte transversal, debido a que no hay una intervención directa con la población objetivo, se apoya en la observación, interpretación y análisis de los datos obtenidos de los instrumentos de recolección de datos (46).

El diseño del estudio respondió al siguiente esquema que se muestra a continuación:



M = muestra

V₁ = estrés laboral

V₂ = consecuencias en la salud

r = relación

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Se define por población al grupo de todos los casos que coinciden con determinadas características (46).

La población es la agrupación total de individuos que poseen características similares y que están asociadas al estudio (49).

El presente estudio se desarrolló con una población determinada de 102 trabajadores que corresponde al total de trabajadores de todas las sedes de la entidad financiera Coopac “Finansol”.

4.3.2. Muestra

Al ser muestras no probabilísticas, la deliberación de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas asociadas a los objetivos de la investigación o las intenciones del investigador (46).

La muestra de estudio fue de 80 trabajadores de la entidad financiera Coopac “Finansol” con diagnóstico de estrés laboral evaluados durante los meses de septiembre a noviembre del año 2021.

Como se observa en la Tabla 2 hay un total de 102 datos que forman parte de la población de la investigación, quienes fueron procesados por medio de la estadística.

La población de estudio fue de 102 trabajadores, pero al aplicar los criterios de selección se confirmó una muestra de estudio de 80 trabajadores.

Tabla 2. Resumen de procesamiento de datos

| | | N | % |
|--------------|----------|----------|----------|
| Casos | Válido | 80 | 78.0 |
| | Excluido | 22 | 22.0 |
| | Total | 102 | 100.0 |

La investigación tuvo como unidad de análisis a los trabajadores de la entidad financiera Coopac “Finansol” de la filial de Lima y provincias,

dado que, de ellos, se obtuvo la información necesaria para la investigación.

Se consiguieron los datos para el estudio de la totalidad de los trabajadores de la entidad financiera Coopac “Finansol” de la filial de Lima y provincias, por lo que no se necesitó aplicar ninguna fórmula estadística para evaluar el tamaño de la muestra.

La selección de la muestra fue de tipo censal, porque se analizaron los datos de los 80 trabajadores de la entidad financiera que cumplieron con los criterios de selección. Por lo tanto, se puso en evaluación a los empleados de todos los departamentos de la financiera.

A. Criterios de inclusión

- Trabajadores con una edad mayor de 18 años
- Trabajadores con contrato indefinido, eventual u ocasional
- Trabajadores que firmaron el consentimiento informado
- Trabajadores con diagnóstico de estrés laboral

B. Criterios de exclusión

- Trabajadores que durante la aplicación del instrumento se encontraban de vacaciones, en descanso médico o en proceso de desvinculación con la institución.
- Trabajadores que no firmaron el consentimiento informado.
- Trabajadores que llenaron de manera incompleta las encuestas.

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Dada la existencia de múltiples técnicas e instrumentos para la recolección de datos en un estudio científico, se establece utilizar alguna técnica de acuerdo al tipo de la investigación o procedimiento de recolección de datos (49).

La técnica utilizada fue la entrevista, para una confrontación entre personas, en la cual un investigador va a formular preguntas a otras personas con la finalidad de conseguir respuestas asociadas al problema del estudio (49).

4.4.2. Instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos implicó tres actividades estrechamente vinculadas entre sí: a) elección de un instrumento de recolección de información, b) ejecución del instrumento y c) elaboración de observaciones, registro y medidas obtenidas (46).

El instrumento empleado fue la encuesta con preguntas cerradas de opción múltiple que permitió la recopilación de información real y fidedigna del problema investigado. Las encuestas se realizaron anónimamente y se solicitó el consentimiento informado a cada participante; los investigadores expresamos no presentar conflictos de intereses durante el desarrollo del estudio.

Instrumento para medir la variable 1: el instrumento por utilizar para medir el estrés laboral en el actual estudio fue el instrumento de estrés laboral, elaborado por la OIT-OMS y sostenido por los

investigadores Ivancevich y Matteson en el año 1989, el cual midió los factores estresantes organizacionales, individuales y grupales. El presente instrumento sirvió para determinar el estrés laboral en la población de estudio.

El instrumento que se utilizó fue validado por expertos presentando una confiabilidad con el coeficiente Alpha de Cronbach de 0.966, lo que representa elevada confiabilidad. Cada ítem, tiene siete alternativas de respuesta mediante la escala de Likert. La ejecución del cuestionario y la recolección de los datos se realizó en todas las instalaciones de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias en el año 2021.

En los anexos 4 y 5 se presenta el instrumento y su ficha técnica, para la evaluación de la variable estrés laboral; donde se considerará la valoración que plantean los autores para calificar y valorar los resultados.

Instrumento para medir la variable 2: el instrumento para medir las consecuencias en la salud fue la Escala Sintomática del Estrés que consiste en 18 indicadores que mostraron los problemas psicosomáticos del trabajador de la entidad financiera Coopac “Finansol”. Para obtener datos fidedignos fue necesario que la persona no esté bajo los efectos de drogas o consumo de bebidas alcohólicas o esté cursando por la menstruación, ya que lo mencionado puede interferir en los resultados del examen.

Para su calificación se basó en los puntos que se otorgan por cada indicador. Un puntaje mayor a 18 puntos indica que la persona se encuentra padeciendo consecuencias por estrés. En los anexos 4 y 5 se presentan el instrumento y su ficha técnica.

A. Diseño

La escala sintomática de estrés es un instrumento que mide la percepción subjetiva que un empleado adquiere frente a la exposición a factores que generen estrés laboral.

- Autor: Seppo-Aro
- Origen: Finlandia
- Población de estudio: 5000 personas
- Cantidad de preguntas: 18
- Objetivo del estudio: síntomas psicofisiológicos del estrés

B. Confiabilidad

La confiabilidad de esta escala se dedujo mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, brinda un valor de 0,955. Como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 3. Confiabilidad estadística de la escala sintomática de estrés (Seppo-Aro)

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,955 | 18 |

En la tabla 3, el valor obtenido (0,955), establece un nivel de confianza bueno, ya que al superarse el 0.5, indica fiabilidad de esta escala.

C. Validez

La escala sintomática de estrés (Seppo-Aro) estuvo validada por juicio de expertos, quienes analizaron los diferentes ítems que posee el instrumento para su validación.

4.4.3. Procedimiento y análisis de la información

El estudio presentó una adecuada forma de recolección de información con un apropiado uso de estos, teniendo como guía a los lineamientos del comité de ética de la Universidad Continental.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se procedió a solicitar el permiso a la gerencia de la Financiera Coopac “Finansol” para la aplicación del consentimiento informado a los 102 trabajadores de la entidad financiera, la aplicación del primer y segundo instrumento fue el 11 y 12 de diciembre del 2021, respectivamente.

Ejecutándose primero el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS y luego la Escala Sintomática del Estrés, para la evaluación de las respectivas variables del estudio.

Finalmente, se procesó la información obtenida mediante programas estadísticos como el *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) en su versión 25.00 y el Microsoft Excel 2019 arquitectura 64 bits, luego se procedió a interpretar esta información basándose en los objetivos del estudio para así finalizar con la elaboración de las conclusiones y recomendaciones. Todos los resultados fueron evaluados mediante estadísticos descriptivos. Asimismo, se utilizaron tablas de porcentajes, medidas de tendencia central, gráficos y distribución de frecuencias. Adicionalmente, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para un análisis de la normal de la población.

4.5. Consideraciones éticas

Se respetó la ética en todo momento, el consentimiento informado se presentó de forma escrita, la evaluación del paciente no supuso un riesgo o repercusión negativa sobre la salud de la población de estudio, asimismo, la encuesta fue de forma anónima y voluntaria. Los investigadores expresan no presentar ningún tipo de conflicto de intereses durante el desarrollo del presente estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

5.1.1 Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad, obteniendo las tablas 4, 5, 6 y

7 que se muestran a continuación:

Tabla 4. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones fisiológicas

| | Pruebas de normalidad | | |
|-------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Disnea | ,224 | 63 | ,000 |
| Sudoración | ,206 | 63 | ,000 |
| Temblor | ,210 | 63 | ,000 |
| Cardiopatía | ,260 | 63 | ,000 |
| Acidez | ,252 | 63 | ,000 |
| Vómito | ,203 | 63 | ,000 |
| Dolor de abdomen | ,232 | 63 | ,000 |
| Diarrea | ,252 | 63 | ,000 |
| Cefalea | ,249 | 63 | ,000 |
| Mareo | ,251 | 63 | ,000 |
| Fatiga | ,238 | 63 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se evidencia en la tabla 4, la variable consecuencias en la salud, determinada por las reacciones fisiológicas disnea, sudoración,

temblor, cardiopatía, acidez, vómito, dolor abdominal, diarrea, cefalea, mareo y fatiga, muestran una distribución no normal no paramétrica, dado que la significancia obtenida es menor que 0.05 ($p=0.000 <0.05$).

Tabla 5. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones emocionales.

| Pruebas de normalidad | | | |
|---|---------------------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Pesadillas | 0,286 | 63 | 0,000 |
| Depresión | 0,238 | 63 | 0,000 |
| Ansiedad | 0,257 | 63 | 0,000 |
| Irritabilidad | 0,308 | 63 | 0,000 |
| a. Corrección de significación de Lilliefors | | | |

Como se evidencia en la tabla 5, la variable consecuencias en la salud, determinado por las reacciones emocionales como la pesadilla, depresión, ansiedad e irritabilidad, muestran una distribución no normal no paramétrica, dado que la significancia que se obtuvo fue menor a 0.05 ($p=0.000 <0.05$).

Tabla 6. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones cognitivas.

| Pruebas de normalidad | | | |
|---|---------------------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Anafrodisia | 0,263 | 63 | 0,000 |
| a. Corrección de significación de Lilliefors | | | |

Como se evidencia en la tabla 6, la variable consecuencias en la salud, determinado por la reacción cognitiva como la anafrodisia, muestra una distribución no normal no paramétrica, dado que la significancia obtenida es menor que 0.05 ($p=0.000 <0.05$).

Tabla 7. Prueba de normalidad de la variable consecuencias en la salud, reacciones conductuales.

| Pruebas de normalidad | | | |
|------------------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Insomnio | 0,219 | 63 | 0,000 |
| Inapetencia | 0,242 | 63 | 0,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se evidencia en la tabla 7, la variable consecuencias en la salud, determinado por las reacciones conductuales como el insomnio y la inapetencia, muestra una distribución no normal no paramétrica, dado que la significancia obtenida es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$).

5.1.2 Análisis descriptivo

A la pregunta sobre la presencia de escasez de aire sin realizar algún esfuerzo físico (disnea sin esfuerzo), según los resultados en la tabla A1, el 33% respondieron a la alternativa “raramente o nunca”, el 39% “algunas veces”, el 21% “frecuentemente” y el 8% contestaron la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 8. Reacciones fisiológicas, disnea

| Disnea | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Raramente o nunca | 26 | 33 |
| Algunas veces | 31 | 39 |
| Frecuentemente | 17 | 21 |
| Muy frecuentemente | 6 | 8 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 1 se observa, que el mayor porcentaje (39 %) respondió a la pregunta con la alternativa *algunas veces* y el menor porcentaje (8 %) contestó con la opción *muy frecuentemente*.

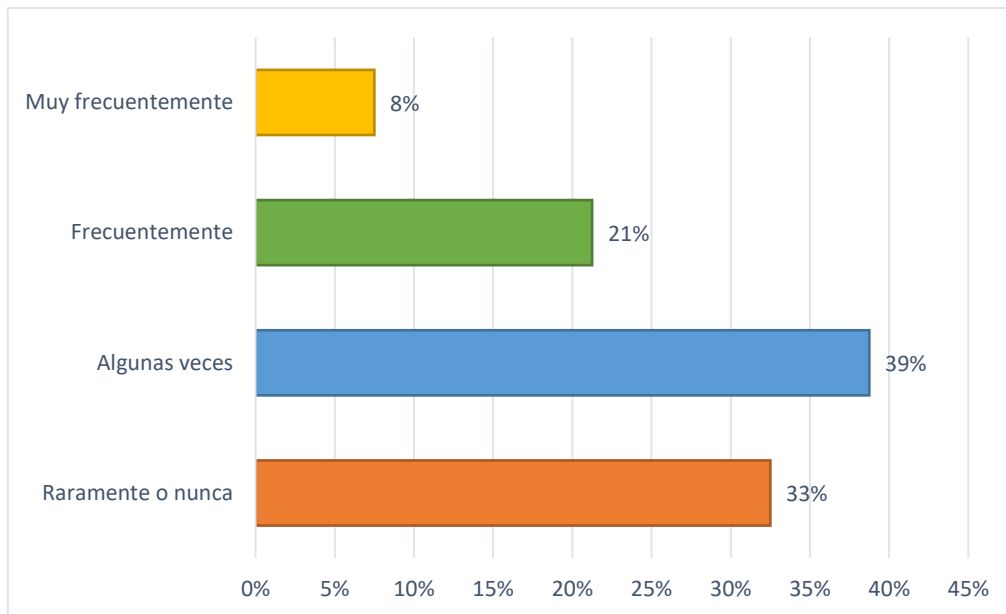


Figura 1. Reacciones fisiológicas, disnea

A la pregunta sobre presencia de sudoración en exceso sin realizar esfuerzo de tipo físico, según los resultados en la tabla 9, el 30 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 36 % “algunas veces”, el 28 % “frecuentemente” y el 6 % contestaron la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 9. Reacciones fisiológicas, sudoración excesiva sin esfuerzo

| Sudoración excesiva | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 24 | 30 |
| Algunas veces | 29 | 36 |
| Frecuentemente | 22 | 28 |
| Muy frecuentemente | 5 | 6 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 2 se observa, que el mayor porcentaje (36 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (6 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

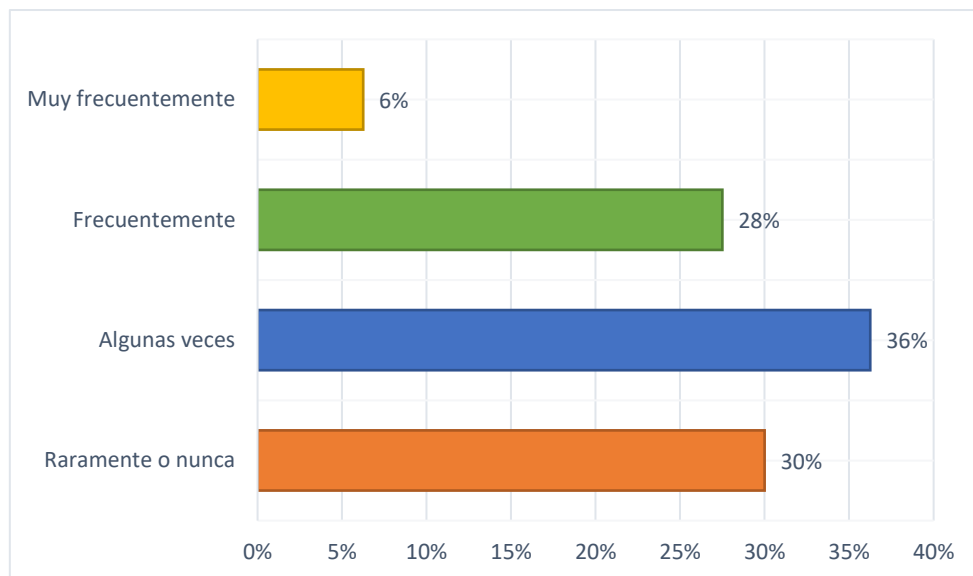


Figura 2. Reacciones fisiológicas, sudoración excesiva sin esfuerzo

A la pregunta sobre presencia de temblor o sudoración en las manos, según los resultados en la tabla 10, el 26 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 34 % “algunas veces” y el 29 % “frecuentemente” y el 11 % contestaron la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 10. Reacciones fisiológicas, temblor

| Temblor | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 21 | 26 |
| Algunas veces | 27 | 34 |
| Frecuentemente | 23 | 29 |
| Muy frecuentemente | 9 | 11 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 3 se observa, que el mayor porcentaje (34 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (11 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

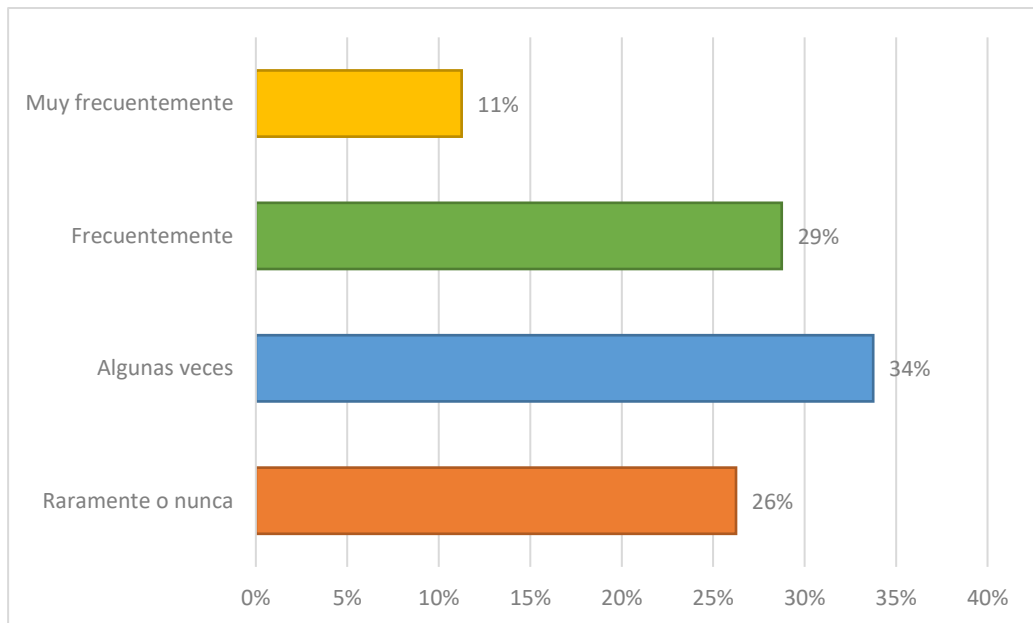


Figura 3. Reacciones fisiológicas, temblor

A la pregunta sobre presencia de palpitations o latidos irregulares del corazón, según los resultados en la tabla 11, el 15 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 26 % “algunas veces” y el 43 % “frecuentemente” y el 16 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 11. Reacciones fisiológicas, cardiopatías

| Cardiopatías | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Raramente o nunca | 12 | 15 |
| Algunas veces | 21 | 26 |
| Frecuentemente | 34 | 43 |
| Muy frecuentemente | 13 | 16 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 4 se observa, que el mayor porcentaje (43 %) respondió a la pregunta con la alternativa “frecuentemente” y el menor porcentaje (15 %) contestó con la opción “raramente o nunca”.

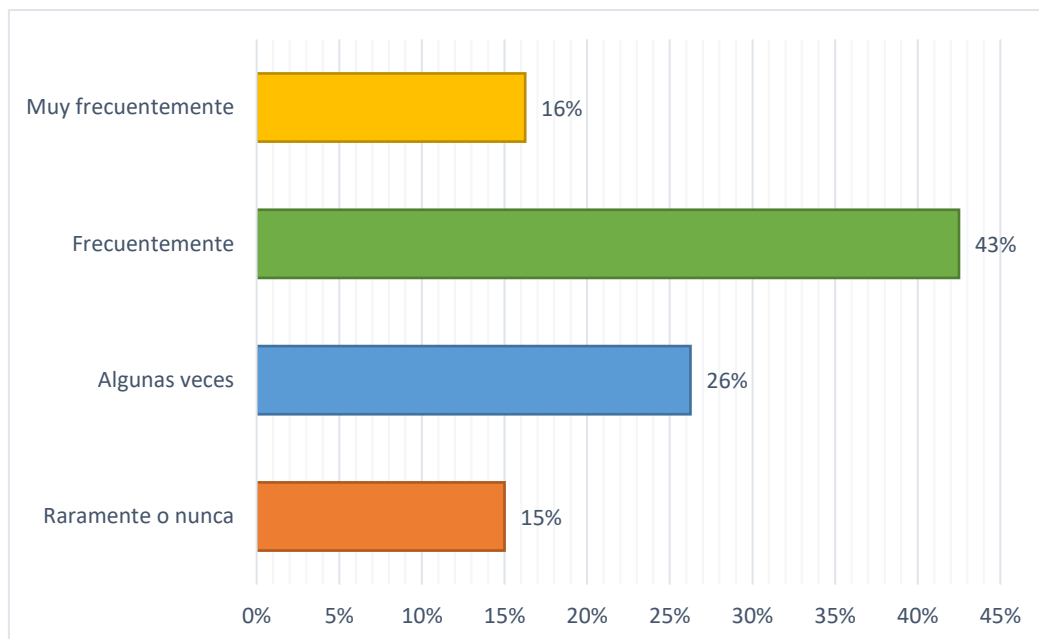


Figura 4. Reacciones fisiológicas, cardiopatías

A la pregunta sobre presencia de acidez o ardor en el estómago, según los resultados en la tabla 12, el 16 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 29 % “algunas veces” y el 19 % “frecuentemente” y el 36 % contestaron la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 12. Reacciones fisiológicas, acidez estomacal

| Acidez estomacal | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 13 | 16 |
| Algunas veces | 23 | 29 |
| Frecuentemente | 15 | 19 |
| Muy frecuentemente | 29 | 36 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 5 se observa, que el mayor porcentaje (36 %) respondió a la pregunta con la alternativa “muy frecuentemente” y el menor porcentaje (16 %) contestó con la opción “raramente o nunca”.

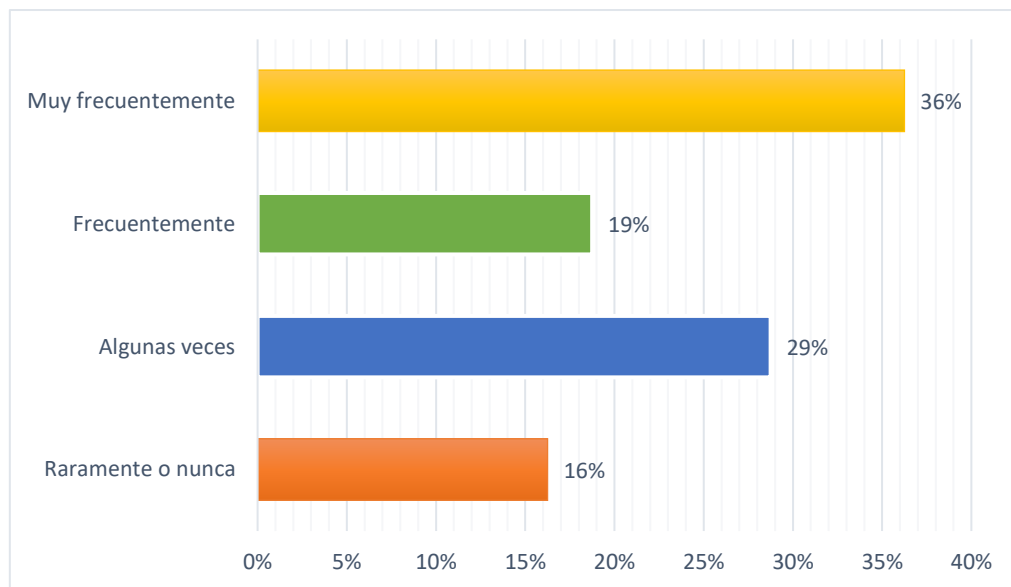


Figura 5. Reacciones fisiológicas, acidez estomacal

A la pregunta sobre presencia de deseos de vomitar o vómitos, según los resultados en la tabla 13, el 20 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 19 % “algunas veces” y el 28 % “frecuentemente” y el 34 % contestaron la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 13. Reacciones fisiológicas, vómitos

| Vómitos | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 16 | 20 |
| Algunas veces | 15 | 19 |
| Frecuentemente | 22 | 28 |
| Muy frecuentemente | 27 | 34 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 6 se observa, que el mayor porcentaje (34 %) respondió a la pregunta con la alternativa “muy frecuentemente” y el menor porcentaje (19 %) contestó con la opción “algunas veces”.

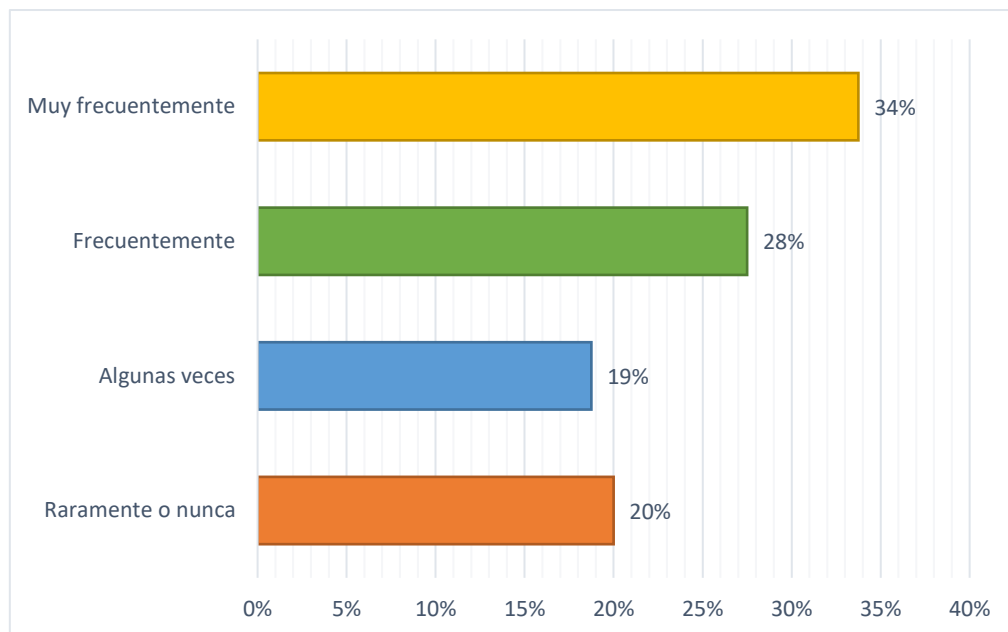


Figura 6. Reacciones fisiológicas, vómitos

A la pregunta sobre presencia de dolores abdominales, según los resultados en la tabla 14, el 36 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 39 % “algunas veces”, el 18 % “frecuentemente” y el 8 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 14. Reacciones fisiológicas, dolor abdominal

| Dolor abdominal | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 29 | 36 |
| Algunas veces | 31 | 39 |
| Frecuentemente | 14 | 18 |
| Muy frecuentemente | 6 | 8 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 7 se observa, que el mayor porcentaje (39 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (8 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

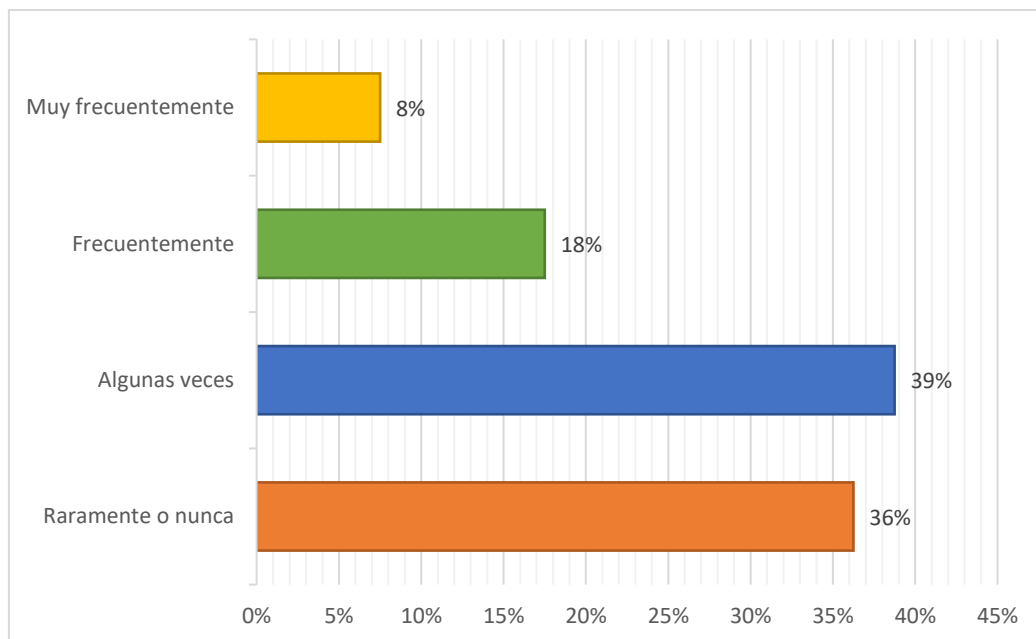


Figura 7. Reacciones fisiológicas, dolor abdominal

A la pregunta sobre presencia de diarreas u orinar frecuentemente, según los resultados en la tabla 15, el 31 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 36 % “algunas veces”, el 18 % “frecuentemente” y el 15 % contestaron la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 15. Reacciones fisiológicas, diarrea

| Diarreas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 25 | 31 |
| Algunas veces | 29 | 36 |
| Frecuentemente | 14 | 18 |
| Muy frecuentemente | 12 | 15 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 8 se observa, que el mayor porcentaje (36 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (15 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

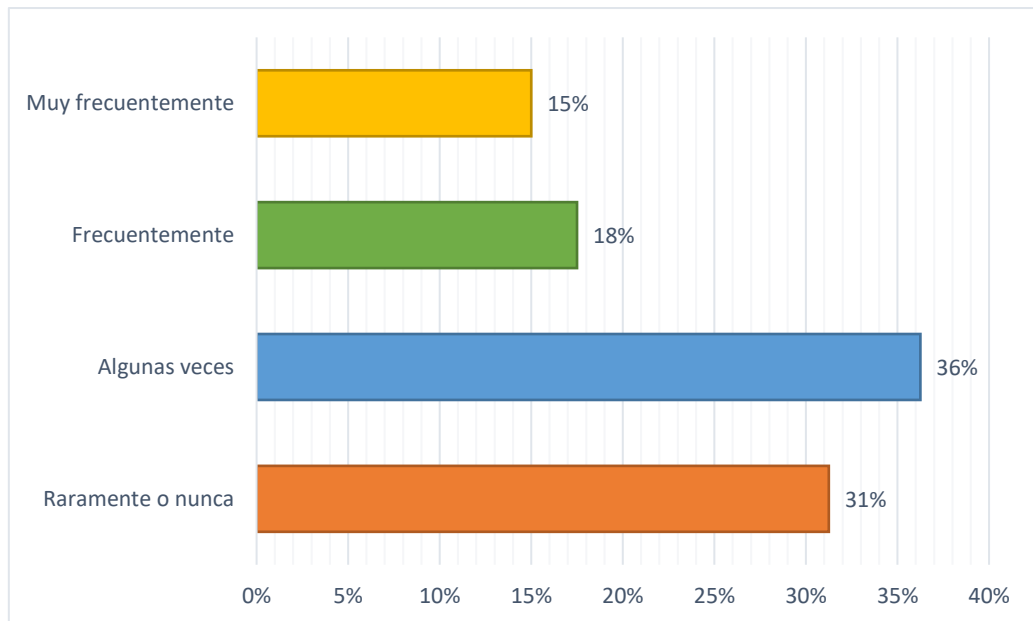


Figura 8. Reacciones fisiológicas, diarrea

A la pregunta sobre presencia de dolores de cabeza, según los resultados en la tabla 16, el 8 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 21 % “algunas veces”, el 28 % “frecuentemente” y el 44 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 16. Reacciones fisiológicas, cefaleas

| Cefaleas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 6 | 8 |
| Algunas veces | 17 | 21 |
| Frecuentemente | 22 | 28 |
| Muy frecuentemente | 35 | 44 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 9 se observa, que el mayor porcentaje (44 %) respondió a la pregunta con la alternativa “muy frecuentemente” y el menor porcentaje (8 %) contestó con la opción “raramente o nunca”.

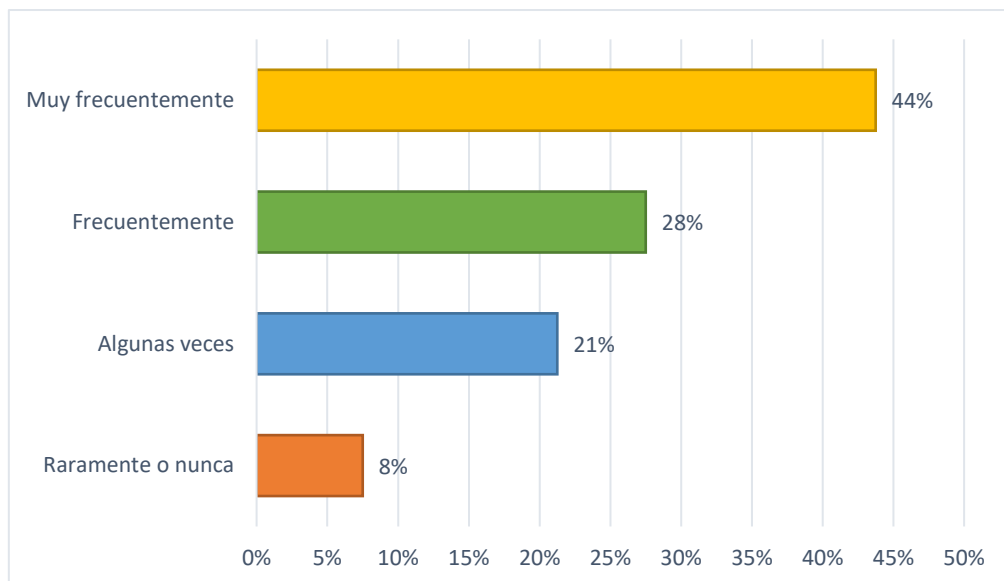


Figura 9. Reacciones fisiológicas, cefalea

A la pregunta sobre presencia de mareos, según los resultados en la tabla 17, el 38 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 36 % “algunas veces”, el 19 % “frecuentemente” y el 8 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 17. Reacciones fisiológicas, mareos

| Mareos | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 30 | 38 |
| Algunas veces | 29 | 36 |
| Frecuentemente | 15 | 19 |
| Muy frecuentemente | 6 | 8 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 10 se observa, que el mayor porcentaje (38 %) respondió a la pregunta con la alternativa “raramente o nunca” y el menor porcentaje (8 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

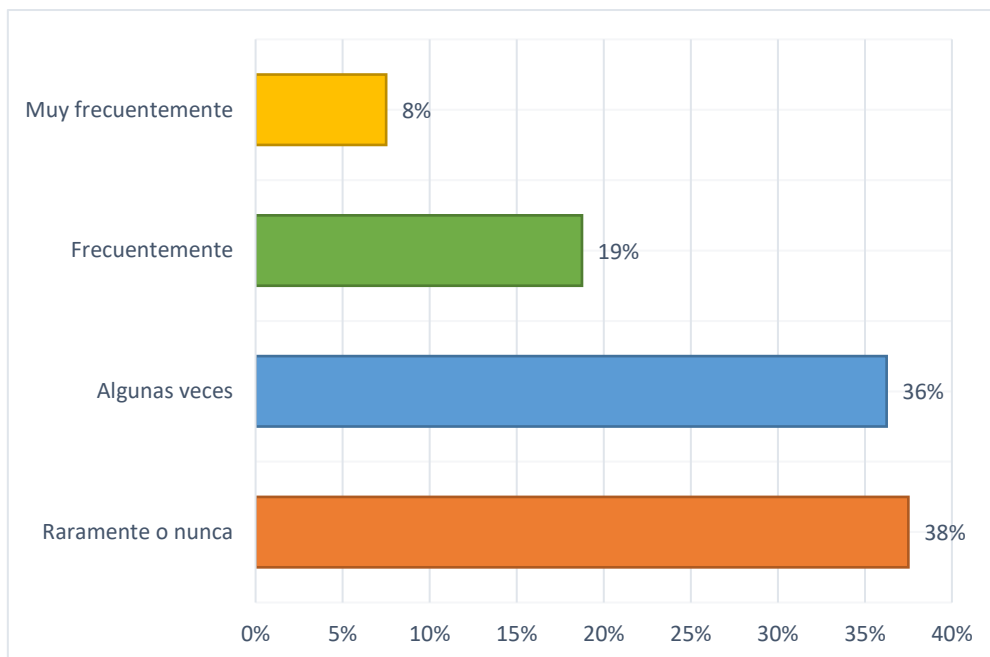


Figura 10. Reacciones fisiológicas, mareos

A la pregunta sobre presencia de fatiga o debilidad, según los resultados en la tabla 18, el 21 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 40 % “algunas veces”, el 29 % “frecuentemente” y el 10 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 18. Reacciones fisiológicas, fatiga

| Fatiga | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 17 | 21 |
| Algunas veces | 32 | 40 |
| Frecuentemente | 23 | 29 |
| Muy frecuentemente | 8 | 10 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 11 se observa, que el mayor porcentaje (40 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (10 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

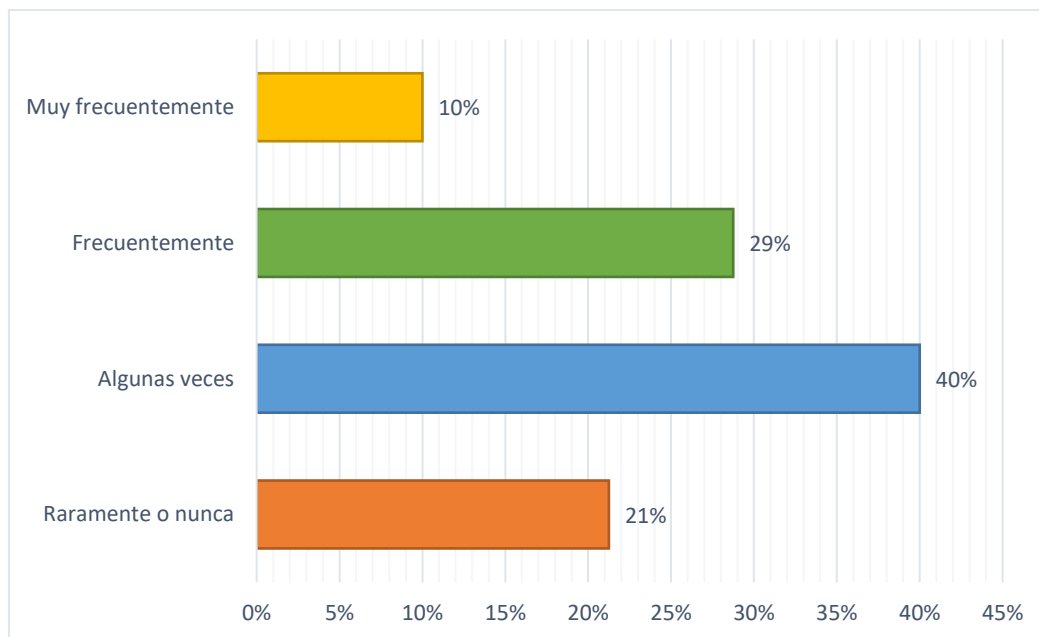


Figura 11. Reacciones fisiológicas, fatiga

A la pregunta sobre presencia de pesadillas, según los resultados en la tabla 19, el 44 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 28 % “algunas veces” y el 19 % “frecuentemente” y el 10 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 19. Reacciones emocionales, pesadillas

| Pesadillas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 35 | 44 |
| Algunas veces | 22 | 28 |
| Frecuentemente | 15 | 19 |
| Muy frecuentemente | 8 | 10 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 12 se observa, que el mayor porcentaje (44 %) respondió a la pregunta con la alternativa “raramente o nunca” y el menor porcentaje (10 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

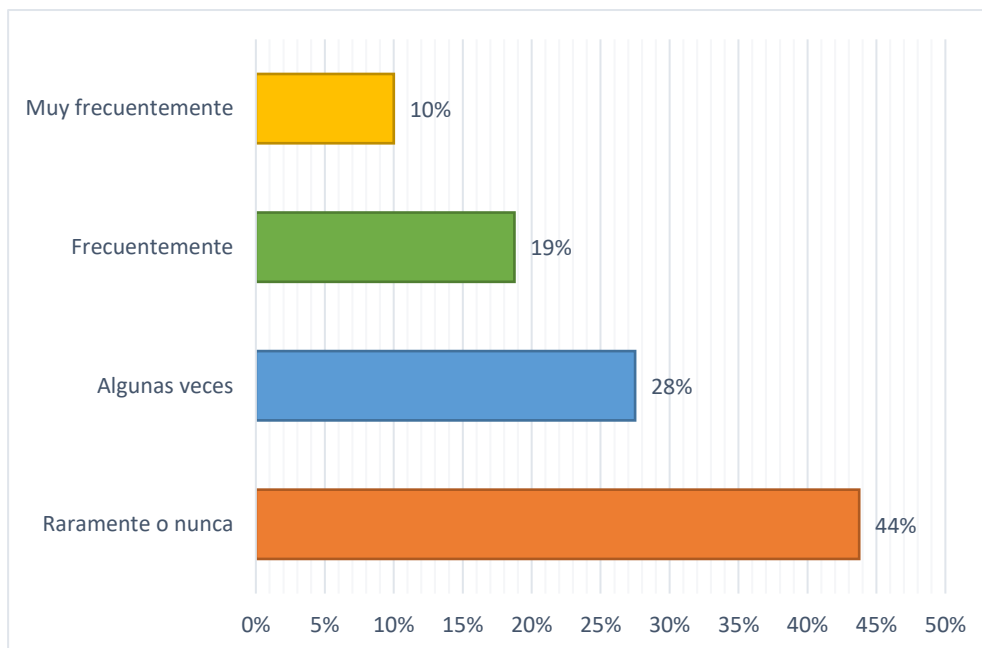


Figura 12. Reacciones emocionales, pesadillas

A la pregunta sobre presencia de falta de energía o depresión, según los resultados en la tabla 20, el 4 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 23 % “algunas veces”, el 43 % “frecuentemente” y el 31 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 20. Reacciones emocionales, depresión

| Depresión | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 3 | 4 |
| Algunas veces | 18 | 23 |
| Frecuentemente | 34 | 43 |
| Muy frecuentemente | 25 | 31 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 13 se observa, que el mayor porcentaje (43 %) respondió a la pregunta con la alternativa “frecuentemente” y el menor porcentaje (4 %) contestó con la opción “raramente o nunca”.

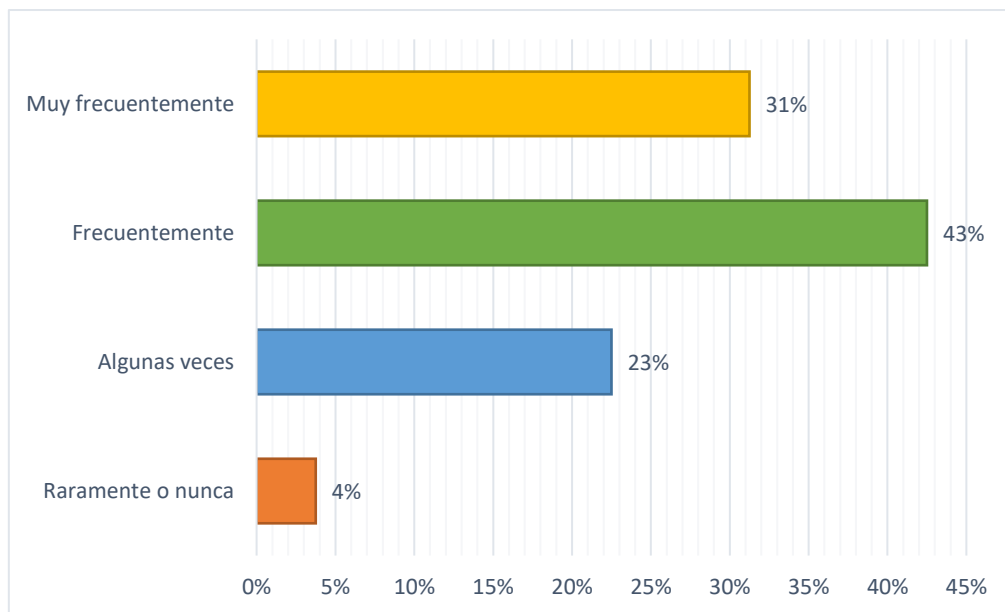


Figura 13. Reacciones emocionales, depresión

A la pregunta sobre presencia de nerviosismo o ansiedad, según los resultados en la tabla 21, el 18 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 41 % “algunas veces”, el 28 % “frecuentemente” y el 14 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 21. Reacciones emocionales, ansiedad

| Ansiedad | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 14 | 18 |
| Algunas veces | 33 | 41 |
| Frecuentemente | 22 | 28 |
| Muy frecuentemente | 11 | 14 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 14 se observa, que el mayor porcentaje (41 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (14 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

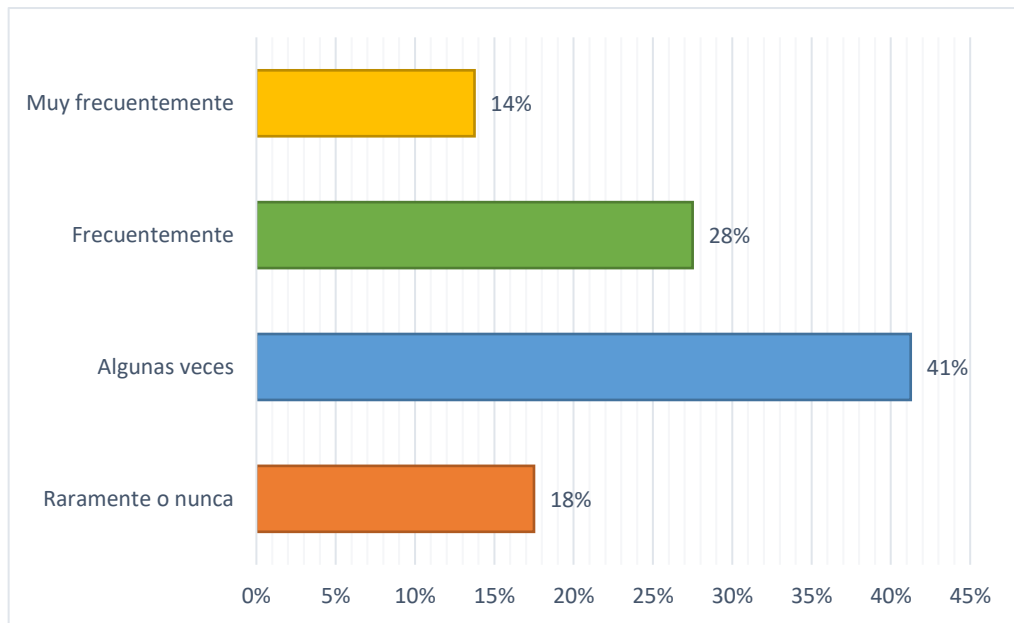


Figura 14. Reacciones emocionales, ansiedad

A la pregunta sobre presencia de irritabilidad o enfurecimientos, según los resultados en la tabla 22, el 11 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 46 % “algunas veces” y el 23 % “frecuentemente” y el 20 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 22. Reacciones emocionales, irritabilidad

| Irritabilidad | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 9 | 11 |
| Algunas veces | 37 | 46 |
| Frecuentemente | 18 | 23 |
| Muy frecuentemente | 16 | 20 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 15 se observa, que el mayor porcentaje (46 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (11 %) contestó con la opción “raramente o nunca”.

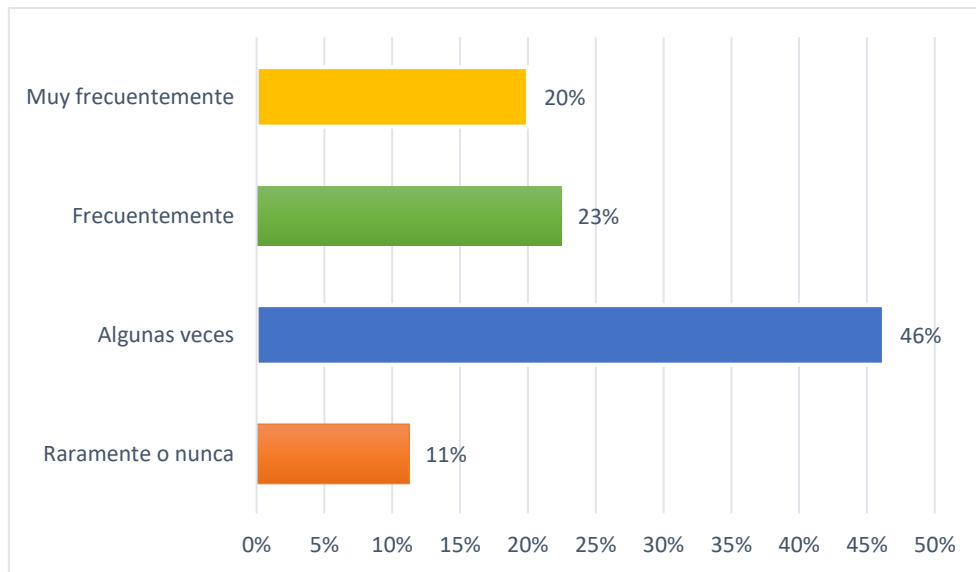


Figura 15. Reacciones emocionales, irritabilidad

A la pregunta sobre presencia de disminución del deseo sexual (anafrodisia), según los resultados en la tabla 23, el 11 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 46 % “algunas veces”, el 23 % “frecuentemente” y el 20 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 23. Reacción cognitiva, anafrodisia

| Anafrodisia | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 26 | 33 |
| Algunas veces | 33 | 41 |
| Frecuentemente | 14 | 18 |
| Muy frecuentemente | 7 | 9 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 16 se observa, que el mayor porcentaje (41 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (9 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

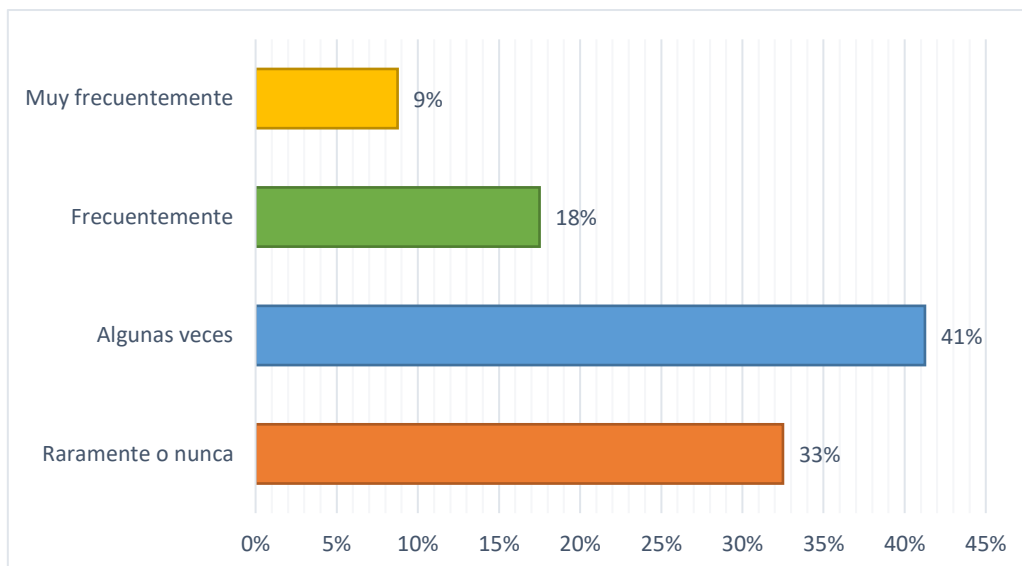


Figura 16. Reacción cognitiva, anafrodisia

A la pregunta sobre presencia de dificultades para quedarse dormido (insomnio) o despertarse durante la noche, según los resultados en la tabla 24, el 25 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 33 % “algunas veces”, el 24 % “frecuentemente” y el 19 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 24. Reacciones conductuales, insomnio

| Insomnio | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 20 | 25 |
| Algunas veces | 26 | 33 |
| Frecuentemente | 19 | 24 |
| Muy frecuentemente | 15 | 19 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 17 se observa, que el mayor porcentaje (33 %) respondió a la pregunta con la alternativa “algunas veces” y el menor porcentaje (19 %) contestó con la opción “muy frecuentemente”.

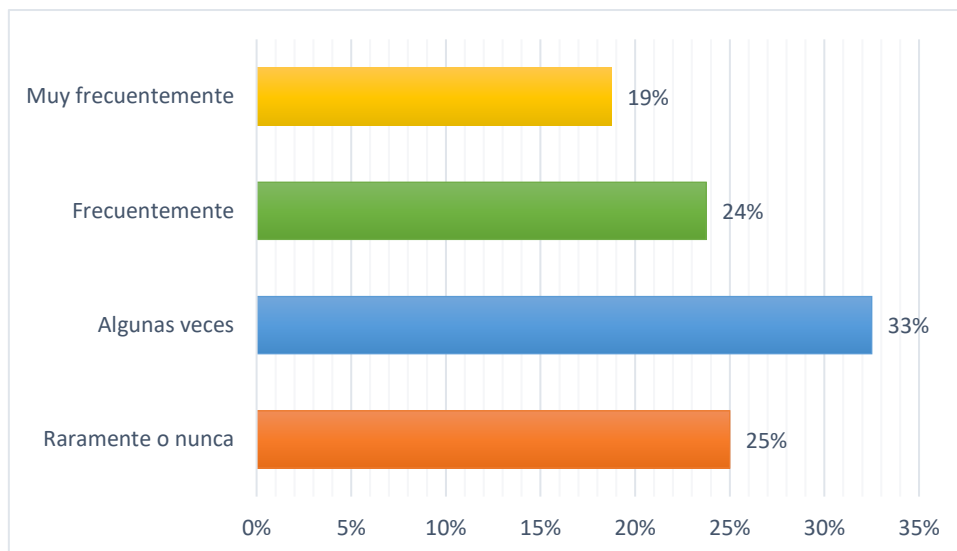


Figura 17. Reacciones conductuales, insomnio

A la pregunta sobre presencia de pérdida de apetito (inapetencia), según los resultados en la tabla 25, el 14 % respondió la alternativa “raramente o nunca”, el 24 % “algunas veces”, el 26 % “frecuentemente” y el 36 % contestó la opción “muy frecuentemente”.

Tabla 25. Reacciones conductuales, inapetencia

| Inapetencia | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Raramente o nunca | 11 | 14 |
| Algunas veces | 19 | 24 |
| Frecuentemente | 21 | 26 |
| Muy frecuentemente | 29 | 36 |
| Total | 80 | 100 |

En la figura 18 se observa, que el mayor porcentaje (36 %) respondió a la pregunta con la alternativa “muy frecuentemente” y el menor porcentaje (14 %) contestó con la opción “raramente o nunca”.

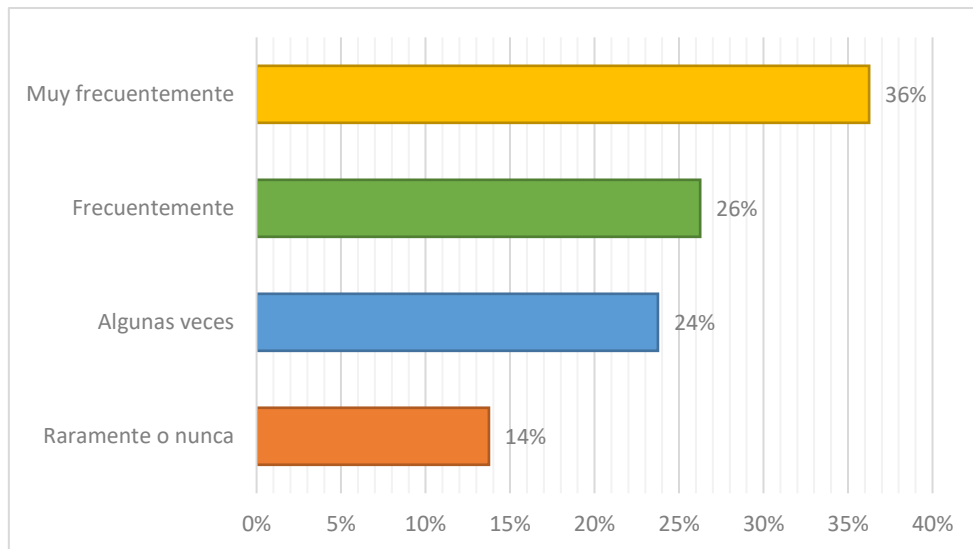


Figura 18. Reacciones conductuales, inapetencia

5.2. Contrastación de resultados

A continuación, se ponen a prueba las hipótesis de la investigación:

5.2.1. Comprobación de hipótesis general

H_1 : existe relación significativa entre el estrés laboral y las consecuencias en la salud en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H_0 : no existe relación significativa entre el estrés laboral y las consecuencias en la salud en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

La evaluación de la asociación entre el estrés laboral y las consecuencias en la salud se realizó aplicando el χ^2 con la corrección de Yates como se evidencia en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 26. Prueba χ^2 de hipótesis general

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|--------------------|----|---|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 9,865 ^a | 4 | ,043 |
| Razón de verosimilitud | 11,533 | 4 | ,021 |
| Asociación lineal por lineal | 1,533 | 1 | ,216 |
| N.º de casos válidos | 80 | | |

Basados en la evidencia estadística, se evidencia que al 95 % de confianza, el valor de la significancia es menor a 0,05 ($p=0,043 < 0,05$). Por lo tanto, existe asociación entre el estrés laboral y las consecuencias en la salud. Se establece como conclusión que no existe asociación significativa entre el estrés laboral y las consecuencias en la salud en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

5.2.2. Comprobación de hipótesis específicas

H₁: existe relación significativa entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H₀: no existe relación significativa entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

La evaluación de la asociación entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas se realizó aplicando el χ^2 con la corrección de Yates como se evidencia en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 27. Prueba χ^2 de hipótesis específica
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 106,333 ^a | 6 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 90,209 | 6 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 56,190 | 1 | ,000 |
| N.º de casos válidos | 80 | | |

Basados en la evidencia estadística, se observa que al 95 % de confianza, el valor de la significancia es menor a 0,05 ($p=0,000 < 0,05$). Por lo tanto, existe asociación entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas. Se establece como conclusión que existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H₁: existe relación significativa entre el estrés laboral y las reacciones emocionales en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H₀: no existe relación significativa entre el estrés laboral y las reacciones emocionales en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

La evaluación de la asociación entre el estrés laboral y las reacciones emocionales se realizó aplicando el χ^2 con la corrección de Yates como se evidencia en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 28. Prueba χ^2 de hipótesis específica

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|---|
| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 70,380 ^a | 6 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 60,375 | 6 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 38,263 | 1 | ,000 |
| N.º de casos válidos | 80 | | |

Basados en la evidencia estadística, se observa que al 95 % de confianza, el valor de la significancia es menor a 0,05 ($p=0,000<0,05$). Por lo tanto, existe asociación entre el estrés laboral y las reacciones emocionales. Se establece como conclusión que existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones emocionales en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H₁: existe relación significativa entre el estrés laboral y la reacción cognitiva en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H₀: no existe relación significativa entre el estrés laboral y la reacción cognitiva en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

La evaluación de la asociación entre el estrés laboral y la reacción cognitiva se realizó aplicando el χ^2 con la corrección de Yates como se evidencia en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 29. Prueba χ^2 de hipótesis específica
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 23,846 ^a | 6 | ,001 |
| Razón de verosimilitud | 25,588 | 6 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 17,634 | 1 | ,000 |
| N.º de casos válidos | 80 | | |

Basados en la evidencia estadística, se observa que al 95 % de confianza, el valor de la significancia es menor a 0,05 ($p=0,001 < 0,05$). Por lo tanto, existe asociación entre el estrés laboral y la reacción cognitiva. Se establece como conclusión que existe asociación significativa entre el estrés laboral y la reacción cognitiva en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H₁: existe relación significativa entre el estrés laboral y las reacciones conductuales en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

H₀: no existe relación significativa entre el estrés laboral y las reacciones conductuales en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

La evaluación de la relación entre el estrés laboral y las reacciones conductuales se realizó aplicando el χ^2 con la corrección de Yates como se evidencia en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 30. Prueba χ^2 de hipótesis específica
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 48,482 ^a | 6 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 46,116 | 6 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 31,024 | 1 | ,000 |
| N.º de casos válidos | 80 | | |

Basados en la evidencia estadística, se observa que al 95 % de confianza, el valor de la significancia es menor a 0,05 ($p=0,000 < 0,05$). Por lo tanto, existe asociación entre el estrés laboral y las reacciones conductuales. Se establece como conclusión que existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones conductuales en el personal de la entidad financiera Coopac “Finansol”, Lima y provincias-2021.

5.3 Discusión de resultados

La presente investigación se realizó para conocer si existía relación entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud en empleados de una entidad financiera, a partir de ello se han analizado las variables estrés laboral y consecuencias en la salud, contando con las dimensiones reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

En un estudio realizado en Bolivia se indicaba que las consecuencias fisiológicas del estrés en los empleados de una empresa fueron la elevación de la presión arterial, taquicardia, variaciones del ritmo de la respiración y sudoración; consecuencias que se pueden ver reflejados en los resultados, encontrando reacciones fisiológicas como disnea (39 % “algunas veces”), sudoración excesiva sin hacer esfuerzo (36 % “algunas veces”) y síntomas

relacionados a cardiopatías como palpitaciones o alteraciones del ritmo cardiaco (43 % “frecuentemente”) frente a situaciones de estrés durante su jornada de trabajo (52).

En cuanto a las reacciones fisiológicas de carácter gastrointestinal, se encuentra en esta investigación la presencia de síntomas como acidez estomacal y epigastralgias (36 % “muy frecuentemente”), vómitos (34 % “muy frecuentemente”), dolores abdominales (18 % “frecuentemente”), presencia de diarreas u orinar frecuentemente (36 % “algunas veces”) frente a lo mencionado, estos resultados son compatibles a lo que describía Tovalín et al. (53) y Ledesma et al. (54) los cuales mostraron que si bien el cansancio exhibió el puntaje más elevado en cuanto a la sintomatología del estrés, cualquiera de los síntomas de estrés como los dolores de cabeza (73 %), acidez estomacal (66 %), depresión (54 %), dificultad para dormir (52,7 %) y diarreas frecuentes (46,7 %), también estaban presentes; en comparativa con un estudio publicado para la Revista de Gastroenterología del Perú sobre estrés laboral y dispepsia funcional, los autores encontraron mayor prevalencia de síntomas asociados a la dispepsia como ardor en el epigastrio (91,4 %), dolencias en el epigastrio (84 %), tendencia a eructar (81,5 %), saciedad precoz (56,8 %), náuseas (33,3 %) y vómito (9,9 %) (55).

Otras reacciones fisiológicas frente al estrés laboral encontradas en esta investigación fueron las cefaleas (28 % “frecuentemente” y 44 % “muy frecuentemente”), mareos (19 % “frecuentemente”) y temblores (29 % “frecuentemente”). Para Ledesma et al. (54); el riesgo de padecer trastornos psicósomáticos ante la presencia de estrés es cinco veces mayor; pudiendo presentarse con frecuencia: cefalea tensional, trastornos del sueño, trastornos musculoesqueléticos y ansiedad. Al mismo tiempo, a nivel psicomotor se puede

encontrar el hablar rápido, los temblores, el tartamudeo, risas nerviosas, bostezos excesivos como también trastornos sexuales, y trastornos alimenticios (52). Estos datos mencionados se han podido encontrar en este estudio; como parte de las reacciones cognitivas y conductuales, se ha evaluado la anafrodisia (que se presentó en un 41 % “algunas veces”), el insomnio (33 % “algunas veces”) y la inapetencia (36 % “muy frecuentemente”).

Los resultados se asemejan también con la investigación que realizó Flores (16) en Puno, donde sus resultados muestran que los empleados en el área de crédito se encuentran exhaustos y debilitados emocionalmente (83 %) finalizando sus horas de trabajo; la mayoría padece de gastritis, cefaleas, migrañas (65 %), y ansiedad, angustia e ira (66 %); en cuanto a los resultados, las reacciones emocionales mostraron que los trabajadores de la cooperativa presentaban ansiedad (41 %), ira (46 %) y depresión (43 %). Para Noroña et al. (8) las dimensiones de problemas psicoemocionales en trabajadores de una cooperativa representaron en su estudio el 38 %, caracterizado por sentimientos de angustia, preocupación, tristeza y necesidad de consumo de bebidas alcohólicas (41,6 %). Mientras que para Ruiz (56) instaurar una relación entre los síntomas psicológicos – somáticos y el estrés es complicado, pero los más destacados en presentarse son mialgias, cefaleas, epigastralgias, alteraciones del sueño, adicciones, afección al sistema cardiaco e inmune; además de la presencia de cambios a nivel conductual y cognitivo.

Para Gómez (14) los síntomas más frecuentes que presentan los colaboradores en las entidades financieras son las actitudes negativas hacia los clientes, sentimientos de culpa, poco deseo de trabajar, cansancio mental y agotamiento físico; en relación a lo mencionado, esta investigación halló que el

40 % “frecuentemente” presentó fatiga. Dentro de la investigación realizada por Zapata (57) se encontró que los cajeros de una entidad bancaria presentaban síndrome de burnout y estrés asociado al trabajo en un 15 %, los cajeros afectados manifestaban que en ocasiones presentaban una tendencia a sentirse a nivel emocional exhaustos por el trabajo realizado, el 43 % casi siempre se sentía agotado para enfrentar otra jornada de actividades.

En cuanto al nivel cognitivo, las reacciones encontradas en los empleados bancarios del estudio antes mencionado presentaron sensación de preocupación y falta de control, junto a la indecisión e ira, mal humor, hipersensibilidad frente a la crítica; hallazgos relacionados con los presentes, ya que el 46 % de la población presentó “algunas veces” cuadros de irritabilidad debido a la presión y estrés que enfrentaban durante sus horas laborales; sumado a que llegando a casa algunos presentaban pesadillas (19 % “frecuentemente” y 10 % “muy frecuentemente”) y trastornos del sueño (33 % “algunas veces”). Debemos recalcar que los síntomas expresados por el estrés laboral pueden ir desde un ligero mal humor y llegar a una grave depresión, casi siempre seguido de debilidad física y agotamiento.

CONCLUSIONES

- El estrés laboral expresó distintas formas de repercusiones en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021, por lo que deben tomarse medidas de promoción a la salud mental y física, debido a que el estrés está incidiendo negativamente en los aspectos personales, profesionales y sociales de sus trabajadores. Se determinó que sí existe una asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021 ($p=0,043<0,05$).
- El estrés laboral y las reacciones fisiológicas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera son las que mayor expresión han tenido en el presente trabajo, sobre todo se encontró mayor frecuencia de reacciones como la acidez estomacal, epigastralgias y cefaleas, afectando la salud física de los trabajadores; se espera que sirvan estos resultados para futuras investigaciones en el campo de la salud ocupacional.
- Frente al estrés laboral, las reacciones emocionales que presentaron mayor frecuencia fueron depresión e irritabilidad en la población de estudio, afectando la salud mental de los trabajadores; siendo importante señalar que podría llegar a causar colapso en el trabajador y llevarlo a desarrollar síndrome de burnout.
- En cuanto a las reacciones cognitivas a causa del estrés laboral, no se halló relevancia.
- Finalmente, frente al estrés laboral las reacciones conductuales que se tuvieron mayor expresión fueron la inapetencia, presentado como la pérdida de apetito y el insomnio como trastorno del sueño.

RECOMENDACIONES

- De forma general, se recomienda a la institución financiera el fomentar los descansos activos, alimentación saludable, casillero para reclamos o sugerencias, programas de mediación en salud laboral para los trabajadores del plantel.
- En cuanto a las reacciones fisiológicas encontradas, se espera que los trabajadores puedan pasar por un control médico periódico bimestral a fin de prevenir el impacto de trastornos o enfermedades como la HTA, gastritis, migraña, etc.
- En cuanto a las reacciones emocionales se recomiendan charlas a través del personal de salud ocupacional para hacer frente a la ansiedad y depresión de los trabajadores que están presentando actualmente repercusiones en su salud por estrés. Exhortando la inclusión de talleres de manejo de técnicas de relajación y respiración; recalando siempre que sí existe un ambiente laboral óptimo, los niveles de estrés disminuirán y se mejorará el desempeño laboral.
- Frente a las reacciones cognitivas como consecuencia del estrés laboral es menos frecuente encontrar estas repercusiones; sin embargo, la anafrodisia, la fatiga mental y física deberán ser afrontadas por parte de los trabajadores con apoyo psicoterapéutico a fin de que vivan una vida sexual activa y plena.
- Finalmente, frente a las reacciones conductuales como consecuencia del estrés laboral, es importante hacer talleres de control de ira, reconocer y reducir las situaciones generadoras de estrés dentro de la empresa, mejorar la comunicación entre el personal y la cultura organizacional; siempre velando por la integridad mental y física de cada trabajador.

LISTA DE REFERENCIAS

1. Humpire R, Herrera K, Flores W. Estrés laboral en las entidades financieras en América Latina: un desarrollo sistemático [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2020.
2. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Primera edición. Turín - Italia: Centro internacional de formación de la OIT; 2016.
3. Gómez C. El estrés laboral: una realidad actual. Revista Summa Humanitatis. 2009; 3(1): 1-7.
4. Gálvez V. Conozca el perfil laboral de los jóvenes en el Perú. El Comercio. 2017: 3-4.
5. El estrés: bomba de tiempo que afecta al 80 % de la población en Junín. El Correo [Internet]. 2019 [citado 15 octubre 2020]; Disponible en: <https://diariocorreo.pe/edicion/huancayo/el-estres-bomba-de-tiempo-que-afecta-al-80-de-la-poblacion-en-junin-919534/>.
6. Lima V. Estrés laboral: revisión teórica de una enfermedad del siglo XXI [Tesis de grado]. Lima: Universidad de Sipán; 2019.
7. Vidal V. El estrés laboral: análisis y prevención. El estrés laboral. 1th. ed. Aragón: Prensas de la Universidad de Zaragoza; 2019.
8. Noroña D, Quilumba V, Vega V. Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. Revista Scientific. 2021; 6(21): 81 - 100.
9. Camacho C. Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. Revista Scientific. 2019; 4(13): 40–59.

10. Vidal V. Estudio del estrés laboral en las pymes (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. Rev. Asoc Esp Espec Med Trab. 2019; 28 (4):254-266.
11. Bairero M. El estrés y su influencia en la calidad de vida. Multimed Revista Médica Granma. 2017; 21(6):971-982.
12. Valenzuela D, Gayos M. Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército. Rev. Gastroenterol Perú. 2017; 37(1):16-21.
13. Carpio R. Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020 [Tesis de grado]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020. 79p.
14. Zapata P. Factores psicosociales y Síndrome de Burnout en los cajeros de una entidad bancaria en Ate y Santa Anita 2020 [Tesis de grado]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2020. 176 p.
15. Delgado S. Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019. [Tesis de grado]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. 46 p.
16. Flores P. Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016 – 2017. [Tesis de maestría]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2019. 90 p.
17. Montero G. Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020 [Tesis de maestría]. Esmeraldas: Universidad Pontificia Católica del Ecuador; 2021. 82 p.

- 18.** Rodríguez AC. Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: el caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020 [Tesis de grado]. Quito: Universidad Internacional SEK; 2021. 88 p.
- 19.** Luna S. Relación del estrés laboral y el nivel de autoestima en cajeros y cajeras de la Regional El Alto de Banco Solidario S.A. [Tesis de grado]. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2017. 111 p.
- 20.** Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Tercera edición. Ginebra - Suiza: Instituto de trabajo, salud y organizaciones de la Universidad de Nottingham; 2004.
- 21.** Chiavenato I. Administración de los Recursos Humanos. México: Editorial McGraw Hill; 2009.
- 22.** Romero E, Young J, Salado R. Fisiología del estrés y su integración al sistema nervioso y endocrino. Rev Méd Cient. 2020, 32(1):61-70.
- 23.** Nogareda S. NTP 355: Fisiología del estrés. España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo - Portal de Ergonomía y psicología del INSHT; 1998.
- 24.** Zapata L. Estrés, Evolución, fisiología y enfermedad. Psicología desde el Caribe. 2003; (11): 24-44.
- 25.** Davis S, Palladino J. Psicología. 5a Ed. México: Pearson Educación de México. 2008. ISBN 978-970-26-1046- 5. Pág. 824.
- 26.** Yancor N. Niveles de estrés laboral que manejan los empleados del edificio médico de Retalhuleu [Tesis de grado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2016. 70 p.

27. Mondy W. El estrés dentro del trabajo. Administración de Recursos Humanos. Decimoprimer Edición; 2010.
28. Ávila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. Rev.Cs.Farm. y Bioq. 2014; 2(1): 117-125.
29. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Sexta edición. Ginebra - Suiza: Ediciones OMS; 2008.
30. Vales L. Psicobiología del estrés. En Leira M, editor. Manual de bases biológicas del comportamiento humano. Montevideo: Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República; 2012. p. 179-184.
31. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Revista Educación. 2009; 33(2): 171-190.
32. Kocalevent D, Mierke A, Danzer G, Klapp F. Adjustment Disorders as a Stress-Related Disorder: A Longitudinal Study of the Associations among Stress, Resources, and Mental Health. PLoS ONE. 2014; 9 (5): 1-8.
33. Neidhardt J, Weinstein M, Conry R. Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Madrid: Deusto; 1989.
34. Dallman M. Stress-induced obesity and the emotional nervous system. Trends Endocrinol Metab. 2010; 21(3):159-165.
35. Ivancevich G. Estresantes físicos del entorno, estresantes individuales, estresantes de grupo, estresantes en la organización, consecuencias del estrés. Octava Edición. Las Organizaciones; 2006.
36. Melgosa J. Nuevo estilo de vida ¡Sin estrés! Madrid: Safeliz; 1995.

37. Martínez A. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 2010; (112): 42-80.
38. Encuesta de hogares especializada en niveles de empleo. Glosario de término de temas de empleo. [Online]. Available from: <https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/estadisticas/terminologia.pdf> [Accessed 07 octubre 2021].
39. Instituto nacional del cáncer. Diccionario del NCI. [Online]. Available from: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/complicacion> [Accessed 03 Octubre 2021].
40. Organización mundial de la salud. Definición de salud. [Online]. Available from: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions> [Accessed 01 November 2021].
41. Cristóbal P. Determinantes sociales de los trastornos mentales. *Psiquiatría*. 2019; 23(1): 25-27.
42. American psychiatric association. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. Quinta edición. Perú: Editorial Panamericana; 2018.
43. Organización mundial de la salud. Pharmacological treatment of mental disorders in primary health care. Primera edición. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 2015.
44. Morales L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. *Med Legal Costa Rica*. 2015; 32(1): 1409-1415.
45. Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo. ¿Qué es un factor de riesgo psicosocial? [Online]. Available from: <https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial-> [Accessed 03 November 2021].

46. Hernández R. Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGraw Hill / Interamericana editores; 2014.
47. Cívicos A, Hernández M. Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. *Revista Acciones e investigaciones sociales*. 2007; 23, 25-55.
48. Humberto Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Quinta edición. Bogotá: Ediciones de la U; 2018.
49. Hurtado I, Toro J. Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio. Quinta edición. Venezuela: Episteme Consultores Asociados; 2005.
50. Ramírez F. Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Editorial Panapo; 2012.
51. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México: McGraw Hill; 2010.
52. EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA. PERSPECTIVAS [Internet]. 2007; (20): 55-66. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>
53. Tovalín H., Rodríguez M. y Ortega M. (2005). Trastornos primarios del sueño en trabajadores rotativos de una industria manufacturera mexicana. *Revista Cubana Salud Trabajo*, 6 (1).
54. Ledesma B., Pulido M. y Villegas J. (2009). Condiciones de trabajo, estrés y daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras. *Salud de los Trabajadores*, 17(1), 23-31.
55. Valenzuela D, Gayoso M. Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital

geriátrico del ejército. Rev. gastroenterol. Perú [Internet]. 2017 Ene [citado 2021 Dic 15]; 37(1): 16-21. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003&lng=es.

- 56.** Ruiz C. El estrés y su relación en el desempeño laboral en la sede UGEL N.º 03 Trujillo Noroeste, año 2017 [tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2017.
- 57.** Gómez, L. (2017). Análisis del Estrés Laboral en las Instituciones Financieras [Tesis de licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional, Bogotá - Colombia.

APÉNDICES

Anexo 1

Tabla 31. Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|--|--|--|--|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021?</p> | <p>Objetivo general Describir la relación entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. • Identificar la relación entre el estrés laboral y las reacciones emocionales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. • Identificar la relación entre el estrés laboral y las reacciones cognitivas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. • Identificar la relación entre el estrés laboral y las reacciones conductuales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. | <p>Hipótesis general Existe asociación significativa entre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones fisiológicas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. • Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones emocionales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. • Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones cognitivas como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. • Existe asociación significativa entre el estrés laboral y las reacciones conductuales como consecuencia en la salud del personal de la entidad financiera Coopac “Finansol” en Lima y provincias-2021. | <p>Variable independiente: Estrés laboral</p> <p>Variable dependiente: Consecuencias en la salud</p> | <p>Enfoque de la investigación: cualitativo</p> <p>Tipo de investigación: investigación científica básica</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo - correlacional</p> <p>Métodos de investigación: científico teórico – inductivo</p> <p>Diseño de la investigación: diseño no experimental con corte transversal</p> <p>Población y muestra: la investigación se desarrollará con una población determinada, la cual será de 60 trabajadores de la entidad financiera Coopac “Finansol” con diagnóstico de estrés laboral, durante el año 2021, lo que permite generalizar los resultados de la investigación.</p> |

Anexo 2

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

EL ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD DEL
PERSONAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA COOPAC "FINANSOL", LIMA Y
PROVINCIAS-2021

Autofinanciando por los investigadores.

- NOMBRE Y NUMERO TELEFONICO DE LOS INVESTIGADORES: Chang Pariapaza Matt (Telf. 931472850) , Chang Pariapaza Roy (Telf. 935985152) y Miranda Minaya Hemaly (Telf. 927123500)
- PARTICIPACION: Se espera la aceptación y colaboración de los trabajadores de todas las sedes de la institución financiera COOPAC "FINANSOL"
- PROCEDIMIENTOS: Para realizar este trabajo de investigación en necesaria su colaboración, contestando con total responsabilidad las preguntas planteadas en la siguiente encuesta.
- PARTICIPACION VOLUNTARIA: Su participación en este estudio es voluntaria y el llenado es de manera anónima. Las respuestas que usted nos brinden servirán para el presente estudio.

FECHA: FIRMA DEL ENCUESTADO:

Anexo 3

Permisos institucionales

Solicitud de autorización para aplicación del instrumento en la Coopac

“Finansol”

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Los olivos 10 de diciembre del 2021


ASUNTO: Solicito autorización para aplicación del instrumento

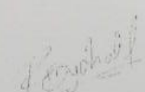
Señor Gerente:
José Gerardo Valencia Espinoza
Gerente General de la COOPAC "FINANSOL"

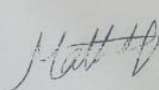
Yo, Hemaly Miranda Minaya identificado con número de DNI:719033110, Bach. De Medicina Humana, con el debido respeto me presento ante usted para expresarle lo siguiente:


Siendo necesario para proseguir con nuestro trabajo de investigación de tesis, es necesario aplicar el instrumento de recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario en los trabajadores de su institución para la realización de la tesis con título: EL ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA COOPAC "FINANSOL", LIMA Y PROVINCIAS-2021, solicito ante usted se nos autorice la aplicación del instrumento en mención.

Por lo expuesto, señor Gerente de la COOPAC "FINANSOL", agradeciendo de antemano su atención, cordialmente:


Firma
Bach. Miranda M. Hemaly
DNI: 71903310


Firma
Bach. Chang P. Roy P.
DNI: 47635842


Firma
DNI: 43144831
Bach. Chang P. Matt M.



Constancia de Autorización para aplicación de instrumento



Desde 1969... Financiado Progreso!

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El Gerente General de la Cooperativa de ahorro y crédito "FINANSOL" suscribe:

Que, en base a la solicitud de autorización para aplicación de instrumento del trabajo de investigación de tesis con título "EL ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD FINANCIERA COOPAC "FINANSOL", LIMA Y PROVINCIAS-2021"; se autoriza a los Bach. Miranda Minaya Hemaly, Bach. Chang Pariapaza Roy P., Bach. Chang Pariapaza Matt M. para que puedan aplicar el instrumento de recolección de datos en la presente institución

Lima, 11 diciembre del 2021.

José Gerardo Valencia Espinoza
GERENTE GENERAL

Jr. Ancash N° 900 Huari – Ancash Telf. (043) 453064
Jr. Progreso N° 300 San Marcos – Ancash Telf. (043) 796989
Av. Bolívar N° 117 San Luis – Ancash Telf. (043) 403064

Av. Las Palmeras N° 3958 Los Olivos – Lima Telf. (01) 4557891
Av. Centenario N° 757 Independencia, Huaraz – Ancash Telf. (043) 422958
Jr. Mariátegui s/n Chacas – Ancash Telf. (043) 796989

www.finansol.pe

Anexo 4

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Es un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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.

| No. | Condición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La gente comprende la misión y metas de la organización. | | | | | | | |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. | | | | | | | |
| 3 | Estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. | | | | | | | |
| 5 | Mi supervisor da la cara por mí ante los jefes. | | | | | | | |
| 6 | Mi supervisor me respeta. | | | | | | | |
| 7 | Soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | | | | | | | |
| 8 | Mi equipo respalda mis metas profesionales. | | | | | | | |
| 9 | Mi equipo disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | | | | | | | |
| 10 | La estrategia de la organización es bien comprendida. | | | | | | | |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. | | | | | | | |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | | | | | | | |
| 13 | Mi supervisor se preocupa de mi bienestar personal. | | | | | | | |
| 14 | Se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | | | | |
| 15 | Se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | | | | | | | |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo. | | | | | | | |
| 17 | Mi supervisor tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | | | | | | | |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado. | | | | | | | |
| 19 | Mi equipo me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | | | | | | | |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo. | | | | | | | |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado. | | | | | | | |
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | | | |
| 23 | Mi equipo me brinda ayuda cuando es necesario. | | | | | | | |
| 24 | La cadena de mando se respeta. | | | | | | | |
| 25 | Se cuenta con los recursos para hacer un trabajo de importancia. | | | | | | | |

Instrumento 2: cuestionario de escala sintomática de estrés de Seppo Aro

ESCALA SINTOMÁTICA DE ESTRÉS DE Seppo Aro (1983)

NOMBRE:

FECHA: / /2021

HA PADECIDO USTED ALGUNO DE ESTOS SÍNTOMAS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO.

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.

(Marque con un "x")

| | Raramente o nunca | Algunas veces | Frecuentemente | Muy frecuentemente |
|---|----------------------|------------------|----------------|-----------------------|
| Acidez o ardor en el estómago | | | | |
| Pérdida del apetito | | | | |
| Deseos de vomitar o vómitos | | | | |
| Dolores abdominales | | | | |
| Diarreas u orinar frecuentemente | | | | |
| Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche | | | | |
| Pesadillas | | | | |
| Dolores de cabeza | | | | |
| Disminución del deseo sexual | | | | |
| Mareos | | | | |
| Palpitaciones o latidos irregulares del corazón | | | | |
| Tembor o sudoración en las manos | | | | |
| Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico | | | | |
| Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico | | | | |
| Falta de energía o depresión | | | | |
| Fatiga o debilidad | | | | |
| Nerviosismo o ansiedad | | | | |
| Irritabilidad o enfurecimientos | | | | |

Anexo 5

Validación de instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

| Escala de estrés laboral OIT – OMS | |
|------------------------------------|--|
| Nombre del instrumento | Escala de Estrés Laboral OIT – OMS |
| Autores | Ivancevich & Matteson (1989) |
| Confiabilidad | 0,966, según el alfa de Cronbach |
| Procedencia | El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS. |
| Aplicación | Aplicación es individual, grupal y organizacional |
| Ámbito de aplicación | Población laboral a partir de los 18 años. |
| Particularidad | Instrumento de exploración Psicológica. |
| Duración | Tiempo estimado de 10 a 15 minutos. |
| Finalidad | Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales. |
| Estructuración | La prueba consta de 7 áreas |
| Baremación | Tabla de cálculos de puntuaciones |

| Escala Sintomática de Estrés | |
|------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Escala sintomática del estrés |
| Autor | Seppo Aro |
| Confiabilidad | 0,955, según el alfa de Cronbach |
| Procedencia | Departamento Riesgos Físicos, Insat, Cuba, 1983. |
| Aplicación | Aplicación individual, grupal y organizacional |
| Ámbito de aplicación | Población laboral a partir de los 18 años |
| Particularidad | Exploración Psicofisiológica. |
| Duración | Tiempo estimado 15 a 20 minutos. |
| Finalidad | Detección de las consecuencias en la salud frente a la exposición a factores estresantes. |
| Estructuración | Consta de 18 ítems. |
| Baremación | Tabla de cálculo de puntuaciones |

- Base de datos en Excel versión 2019 arquitectura 64 bits

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R |
|----|---------|---------------|------------|----------------|-----------|-----------|--------------|------------|-------------|------------|------------|----------------|---------------|--------------|-------------------|------------------|------------|-----------------|
| | Aire P1 | Sudoracion P2 | Temblor P3 | Palpitacion P4 | Acidez P5 | Vomito P6 | Dolor Abd P7 | Diarrea P8 | Cefaleas P9 | Mareos P10 | Fatiga P11 | Pesadillas P12 | Depresion P13 | Ansiedad P14 | Irritabilidad P15 | Deseo Sexual P16 | Dormir P17 | Consciencia P18 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 10 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 11 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| 14 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 21 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 22 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 24 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 26 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 27 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 31 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 33 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 34 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 35 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 37 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 40 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 46 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 47 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 48 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 53 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 55 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 65 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 66 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 67 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 68 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 69 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 71 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 73 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 74 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 75 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 76 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 77 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 |
| 78 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 79 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 80 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 83 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 |

- Base de datos en SPSS versión 25.0

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

| 1. P1 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 6 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 7 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 8 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 18 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 21 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 24 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 18 de 18 variables

| 1. P1 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 37 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 39 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 40 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 43 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 45 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 47 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 50 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ConjuntoDatos3.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

| | V1 | V2 | V2D1 | V2d2 | V2d3 | V2d4 | var | var | var | var | var | var | var | var | var |
|----|----|----|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | | | | | | | | | |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 7 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 10 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | | | | | | | | | |
| 11 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 12 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | | | | | | | | | |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | | | | | | | | | |
| 18 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | | | | | | | | | |
| 20 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 21 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 22 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | | | | | | | | |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ConjuntoDatos3.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

| | V1 | V2 | V2D1 | V2d2 | V2d3 | V2d4 | var | var | var | var | var | var | var | var | var |
|----|----|----|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 58 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | |
| 59 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 61 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 62 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 63 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | | | | | | | | | |
| 64 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | | | | | | | | | |
| 65 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | | | | | | | | | |
| 66 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | | | | | | | | | |
| 67 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | |
| 68 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 69 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | | | | | | | | |
| 70 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | |
| 71 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | | | | | | | | | |
| 72 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | | | | | | | | | |
| 73 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | | | | | | | | | |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | | | | | | | | | |
| 75 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | | | | | | | | | |
| 77 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | | | | | | | | | |
| 78 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | | | | | | | | |
| 79 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| 80 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 81 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 82 | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ConjuntoDatos3.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|--------|----------|---------|-----------|----------------|-----------------------|----------|----------|------------|--------|---------|
| 1 | V1 | Númérico | 8 | 0 | Estres Laboral | {1, Aleta}... | Ninguna | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 2 | V2 | Númérico | 8 | 0 | Consecuencias | {1, Raramente o nu... | Ninguna | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 3 | V2D1 | Númérico | 8 | 0 | R Fisiologicas | {1, Raramente o nu... | Ninguna | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 4 | V2d2 | Númérico | 8 | 0 | R Emocionales | {1, Raramente o nu... | Ninguna | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 5 | V2d3 | Númérico | 8 | 0 | R Cognitivas | {1, Raramente o nu... | Ninguna | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 6 | V2d4 | Númérico | 8 | 0 | R Conductuales | {1, Raramente o nu... | Ninguna | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 7 | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo