



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**ESTRÉS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en
Psicología**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD**

Autora:

Emily Belén Tustón Heredia

Directora:

Mg. Dayamy Lima Rojas

Ambato - Ecuador

Octubre 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **EMILY BELÉN TUSTÓN HEREDIA**, con cédula de ciudadanía **1850552595**, autora del trabajo de graduación intitulado: "ESTRÉS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO", previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, octubre 2024



Emily Belén Tustón Heredia

CC. 1850552595

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

ESTRÉS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO

Línea de investigación:

GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL DE EMPRESAS

Autora:

Emily Belén Tustón Heredia

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.


CC. 1756838205

CALIFICADOR

f. 

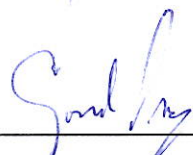
Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psic Ind. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Lucia Almeida Márquez, Dra. Mg.

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f. 

Ana Cecilia Parra Ramos, Ab. Mg.

SECRETARIA GENERAL PUCESA (S)

f. 

Ambato – Ecuador

Octubre 2024

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada paso de este camino, por fortalecer mi fe y por ser mi refugio en los momentos de dificultad.

A mis amados padres, cuyo amor incondicional y sacrificio han sido el fundamento de mi vida. Gracias por su apoyo constante, por ser mis modelos a seguir y por brindarme todo su cariño y orientación.

A mi querida hermana, compañera de aventuras y confidente, por su apoyo inquebrantable y por compartir conmigo cada momento especial y cada desafío.

A mi Roma que, desde el vientre, es mi mayor motivación, mi bendición, llenas mi corazón de amor y esperanza. Prometo ser la mejor mamá para ti y dedicarte cada logro y cada sueño cumplido.

A mi querida familia, por su amor incondicional, su aliento constante y su presencia siempre reconfortante. Gracias por ser mi red de apoyo y por estar siempre ahí para mí.

A mis profesores, por su dedicación, su orientación y su sabiduría compartida. Gracias por inspirarme a alcanzar mis metas y por ayudarme a crecer académica y personalmente.

A mis amigos, por su amistad sincera, su alegría contagiosa y su apoyo incondicional. Gracias por estar siempre presentes en cada etapa de mi vida y por compartir conmigo este emocionante viaje.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento. Este logro no habría sido posible sin su amor, su apoyo y su presencia en mi vida. Les llevo en mi corazón mientras celebro este importante paso en mi camino.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor de tesis, la Psic. Mg. Dayamy Lima Rojas por su orientación, paciencia y valiosos consejos a lo largo de este proyecto. Su experiencia y dedicación han sido fundamentales para la realización de este trabajo.

Agradezco a mis padres, Jorge y Guadalupe, por su apoyo incondicional, tanto emocional como financiero, que me ha permitido dedicarme plenamente a mis estudios. Su amor y sacrificio han sido una fuente constante de inspiración.

A mis amigos y compañeros de clase, quienes han estado a mi lado en los momentos de estrés y alegría, brindándome su apoyo y amistad. Sus palabras de aliento y compañía han hecho este viaje mucho más llevadero.

Finalmente, gracias a todas las personas que, de una manera u otra, han dejado una huella en mi vida durante estos años de estudio. Su influencia ha sido invaluable en mi desarrollo profesional y personal.

RESUMEN

El estrés laboral causa afectaciones tanto a nivel físico como emocional en los trabajadores y la calidad de vida laboral repercute tanto en el desempeño como en el bienestar de la persona. El objetivo de la investigación es analizar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito de Ambato. Se desarrolló bajo un paradigma post positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal con alcances descriptivo y correlacional. Se trabajó con toda la población constituida por 100 trabajadores de la Cooperativa Ocus a los que se recolectaron datos con el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y con el CVT – Gohisalo versión breve.

La media de estrés laboral corresponde a nivel Bajo ($M= 75,79$), se evidencia nivel intermedio de estrés en: clima organizacional ($M=12,80$); estructura organizacional ($M=13,03$); tecnología ($M=9,43$); influencia de líder ($M=12,11$) y falta de cohesión ($M=11,81$). La media de calidad de vida laboral indica un nivel medio ($M=204,47$). En las dimensiones se reporta baja calidad de trabajo en: seguridad en el trabajo ($M=39,53$); integración al grupo de trabajo ($M=28,88$); satisfacción por el trabajo ($M=30,71$); bienestar logrado por el trabajo ($M=33,66$) y desarrollo personal ($M=22,62$). La correlación entre las variables encontró que el estrés laboral guarda una relación negativa moderada y significativa con la calidad de vida laboral ($Rho=-,393$; $p=,004$). De igual manera todas las dimensiones de estrés laboral y CVT mantienen una relación negativa con predominio de grado moderado significativo.

Palabras clave: estrés laboral; calidad de vida laboral; cooperativa de ahorro y crédito.

ABSTRACT

Work stress causes physical and emotional effects on workers. The quality of work life affects both performance and the well-being of the person. The objective of the research is to analyze the relationship between work stress and the quality of work life in workers of a savings and credit cooperative in Ambato. It has been developed under a post-positivist paradigm, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design with descriptive and correlational scope. The entire population has been worked with 100 workers of the Oscus Cooperative, from whom data has been collected with the ILO - WHO Work Stress Questionnaire and with the CVT - Gohisalo short version.

The average work stress corresponds to a Low level ($M = 75.79$), an intermediate level of stress is evident in: organizational climate ($M = 12.80$); organizational structure ($M = 13.03$); technology ($M = 9.43$); leader influence ($M = 12.11$) and lack of cohesion ($M = 11.81$). The average quality of working life indicates a medium level ($M = 204.47$). In the dimensions, low quality of work is reported in: job security ($M = 39.53$); integration into the work group ($M = 28.88$); job satisfaction ($M = 30.71$); well-being achieved through work ($M = 33.66$) and personal development ($M = 22.62$). The correlation between the variables finds that work stress has a moderate and significant negative relationship with the quality of working life ($Rho = -.393$; $p = .004$). Likewise, all dimensions of work stress and QOL maintain a negative relationship with a predominance of a significant moderate degree.

Keywords: *work stress; quality of work life; association of savings and credits.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	6
1.1. Estrés laboral	6
1.2. Calidad de vida laboral (CVL)	15
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	22
2.1. Tipo de investigación.....	22
2.2. Población.....	24
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información	26
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. Análisis descriptivo del estrés laboral de la OIT-OMS.....	36
3.2. Análisis descriptivo del test CVT-GOHISALO	39
3.3. Análisis correlacional.....	42
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS	60

INTRODUCCIÓN

El estrés y la calidad de vida son variables significativas en el ámbito organizacional, particularmente en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, debido que inciden en los trabajadores que desempeñan diversas actividades cotidianas. Es importante aludir que, si dichas funciones y tareas propician el estrés y una afectación a la calidad de vida laboral; el estado psicológico de las personas puede verse afectado y repercutir en los ámbitos personal y profesional. Por ello, la presente investigación está basada en la línea de administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad de la PUCE Sede Ambato.

Actualmente, se hallan destacados proyectos investigativos a nivel internacional que se enfocan en el estrés y la calidad de vida. Entre ellas, el estudio de Benavides, Prendas y Miranda (2021) en Costa Rica cuyo objetivo fue conocer la percepción del estrés y la calidad de vida en el teletrabajo en una muestra de 167 trabajadores del sector público y privado de 18 a 55 años. La metodología refiere al campo cualitativo, donde primó la recolección de entrevistas. Los autores concluyeron que los trabajadores presentaron altos niveles de estrés, lo cual deterioró su calidad de vida, física y emocional. No obstante, los lazos familiares y tiempo de convivencia se fortalecieron significativamente.

En Perú, se ejecutó una investigación con 70 trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca, con el objetivo de correlacionar el estrés laboral con el rendimiento laboral, a través de la aplicación de un cuestionario direccionado en los siguientes factores: carga y exigencias de trabajo y responsabilidad empresarial. En el rendimiento laboral un cuestionario enfocado en la motivación y competitividad. Los autores encontraron una relación estadísticamente significativa, pues más del 25% de los empleados presentaron estrés laboral lo que mermo su rendimiento personal y realización de actividades profesionales (Larico, Machaca, Condori y Apaza, 2021).

Se estudió la relación entre el estrés, la calidad de vida y aspectos sociodemográficos en 608 migrantes venezolanos en una empresa de Perú. La investigación refiere a una modalidad cuantitativa, no experimental y transversal

con un muestreo de bola de nieve. Los instrumentos empleados fueron una ficha sociodemográfica, la Escala SF-12 y el Cuestionario de estrés propuesto por Ruiz. Los resultados revelan una correlación positiva entre variables, con una gran prevalencia de estrés en personal masculino con mayores cargas horarias, mientras que las féminas con una edad superior a los 30 años gozan de una mejor calidad de vida, con menor trabajo administrativo y más interacción en trabajo de campo (Huamani, Valle, Roiro y Guerrero, 2023).

En Chile, se destaca el desempeño de los trabajadores de empresas financieras. El objetivo de Lotito (2023) se apega a conocer las fuentes generadoras de estrés para un posterior análisis y su vínculo con la salud mental y calidad de vida de los empleados. El estudio fue de modalidad cualitativa con un diseño documental apoyado en revisiones bibliográficas con la base de datos provista, donde se recolectó un total de 102 investigaciones. El autor concluye que el principal generador de estrés en trabajadores de instituciones financieras refiere a las condiciones del trabajo, lo cual quebranta la calidad de vida de la persona, inclusive puede llegar a convertirse en una condición médica y psicológica a tratar.

Concomitantemente, a nivel nacional se evidencia un estudio cualitativo encabezado por la Universidad del Sur de Manabí, Ecuador, acerca de los efectos de la sobrecarga laboral en el ámbito financiero donde sobresalen el estrés, la ansiedad y una inadecuada calidad de vida; para lo cual el método bibliográfico y analítico fueron parte fundamental de la investigación, puesto que se contó con más de 100 artículos, libros y estudios de casos ecuatorianos. Los resultados indican que dichas variables provocan problemas gastrointestinales, musculares y de sueño, falta de concentración, al igual que el bienestar del empleado declina sin una pronta intervención médica y psicológica (Peña, Toala y Toala, 2022).

En la ciudad de Ibarra, Ecuador en la Cooperativa 28 de septiembre se ejecutó un estudio mixto acerca de la responsabilidad empresarial, donde los autores expresan que de por medio se encuentra la calidad de vida, el estrés y el clima laboral, debido que el principal objetivo fue conocer de forma cualitativa y cuantitativa en qué estado se hallaban las variables aludidas, donde se hizo uso de entrevistas, grupos focales, cuestionarios y fichas sociodemográficas. Se concluye que la mayoría de

trabajadores considera que responsabilidad de la empresa permite que los empleados se desempeñen en óptimas condiciones, lo que aumenta su satisfacción y calidad de vida, pues los niveles de estrés se mantienen en un estado bajo (Meneses, Pinchao, Guerra, Calderón y Pinto, 2023).

Finalmente, en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato se ha observado que los trabajadores tienen manifestaciones de estrés laboral, debido a la sobrecarga, pues trabajan horas extras no remuneradas. Los trabajadores acceden a trabajar horas extras con el objetivo de cumplir con las tareas encomendadas, pero al ser una situación reiterada provoca un cúmulo de estrés que no pueden solventar, pues tampoco existen estrategias para paliar esta situación.

Las manifestaciones de estrés que más se evidencian son el malhumor, impaciencia, problemas con el sueño, tensión y preocupación excesiva. Esta situación repercute en la calidad de vida laboral, debido a que se les imposibilita tener un control pleno sobre su tiempo libre. Así, la delimitación del problema científico se centra en: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito de Ambato? Para contestar la incógnita se plantea la hipótesis: Existe una relación negativa significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito de Ambato.

Con base en lo expuesto, se mencionan los siguientes objetivos:

Objetivo general

Analizar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito de Ambato.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente el estrés laboral y la calidad de vida laboral.
2. Diagnosticar el estrés laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la cooperativa OSCUS de ahorro y crédito de Ambato.
3. Desarrollar un análisis estadístico descriptivo y correlacional entre el estrés

laboral y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito de Ambato.

Por lo tanto, se establece un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo, de corte transversal. La población se conforma por 100 trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, para su evaluación se emplea el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y el test CVT - GOHISALO para calidad de vida laboral. Ante esto, el estado del arte y la práctica ofrecen aportes significativos, debido que abarcan los diferentes procesos que engloban a las variables de estudio.

Ahora bien, la investigación se justifica por tres puntos fundamentales. El primero radica en la relevancia social, debido a que el estrés y la calidad de vida son variables que se encuentran presentes en el medio, en este caso lo laboral, mismas que afectan al desempeño de sus actividades personales y profesionales. Por este motivo, es vital darle el valor necesario dentro del contexto, particularmente en el campo de la psicología organizacional.

El segundo aspecto a considerar refiere a la utilidad práctica, es esencial manifestar que el estudio se fusiona con la teoría, a través de las conceptualizaciones, las teorías, los autores y junto a la práctica, debido que de por medio se encuentran los instrumentos psicológicos, los participantes, la evaluación y los procesos estadísticos, de esta forma ambos aspectos se vinculan estrechamente, con el afán de favorecer y ampliar la capacidad analítica del investigador y así poner en praxis lo aprendido.

La conveniencia de la investigación se apega hacia dos beneficiarios, uno de ellos se adjudica a los participantes pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato, debido que a través de los resultados se puede trabajar en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos de la institución, con el fin de sugerir la formulación de planes de intervención que potencien la calidad de vida de los trabajadores.

Por último, el beneficio del estudio también retribuye al investigador, debido que los resultados alcanzados constituyen un antecedente de otras investigaciones a nivel nacional e internacional. Es importante indicar que la investigación también puede direccionarse hacia la adaptación de un artículo científico de alto impacto, el cual será de utilidad en el haber y en el conocimiento, al igual que contribuye a la rama de investigación.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Estrés laboral

Origen del concepto de estrés laboral

En primera instancia, el término estrés tiene sus orígenes en la física, debido que se apega al concepto de la presión que la materia ejerce sobre otra, a la par se deriva de la palabra en griego *stringere*, la cual significa tensión. Consecuentemente, el estrés empieza a aparecer mayormente en el siglo XV en diversas investigaciones, particularmente se ve introducida en el campo de la psicología, para englobar los síntomas físicos y psicológicos que experimenta el ser humano ante situaciones que lo desestabilizan de sus actividades en la cotidianidad (Martínez 2017).

Frente a lo citado, las primeras investigaciones ejecutadas sobre el estrés refieren a los estudios del médico Hans Selye (citado en López, Díaz, Cintra y Limonta, 2014) quien evidenció que sus pacientes compartían particularidades en común, debido que mantenían un aspecto deteriorable en cuanto a su salud física, pues estas surgían como consecuencia de la enfermedad que padecían. Por lo tanto, en 1973 manifiesta que el estrés es una respuesta orgánica del cuerpo humano ante situaciones específicas. Sin embargo, otros investigadores no compartían su postura por dejar de lado el ámbito psicológico.

De este modo, se inicia un amplio debate, donde diversos autores mantuvieron diferentes posturas. Así, sobresale la de John Mason (citado en Lupien, Maheu, Tu, Fiocco y Schramek, 2007), que abarcó características psicológicas y las fusionó con las físicas, para determinar un concepto amplio. El autor revela que cuando una persona se manifiesta de forma impredecible, donde el control de la situación se ve alejado de lo que puede intervenir, es ahí donde se expresa el estrés. Con el paso del tiempo, con el apoyo de otros tipos de ciencias, se sumaron otras peculiaridades sobre lo que verdaderamente se considera como estrés.

Es evidente la evolución de la palabra estrés a lo largo de los años, es importante aludir que su exploración mantiene un inicio en la medicina. No obstante, Ortega

(2014) puntualiza que también llega a considerarse a la psicología como un eje clave y, a la par, también se profundiza en el ámbito social. Uno de los más relevantes se refiere al laboral, mismo que llega a posicionarse en los últimos años porque se encuentran aspectos endógenos y exógenos que afectan el contexto de la persona. Por consiguiente, hoy en día el estrés laboral se ubica en un punto álgido, puesto que es una demanda en la que se halla inmerso el sujeto por desconocimiento, inadecuada identificación o por no contar con los recursos para sobrellevarlo.

Lazarus y su aporte teórico

El apartado teórico del psicólogo e investigador Richard Lazarus (citado en Mohamdreza, Mostafa y Ahmadreza, 2023), se considera un aporte fundamental dentro del campo psicológico, debido que sus estudios se fundamentaron en el estrés y derivados del mismo. A partir de esto, el autor indica una relación entre el estrés y los procesos cognitivos que se muestran ante contextos estresantes. De este modo, surge la teoría del afrontamiento del estrés, mismo que depende del ambiente y otro tipo de variables. Cuando el estrés se presenta hay una interacción entre el sujeto y su entorno, mediatizada por la percepción del individuo sobre el agente estresor junto con su ámbito sociocultural y, sobre todo, el personal, debido que es la reacción del sujeto frente al agente estresor.

Con base en lo expuesto, los modos de afrontamiento al estrés son considerados como respuestas que abarcan el nivel emocional, cognitivo y conductual, debido que a través de esta triada el organismo busca reducir su tensión en su totalidad, con la finalidad de mantener el equilibrio en el ser humano. Continuamente, existen estilos de afrontamiento al estrés, entre ellos: a) los activos que se basan en la resolución del conflicto y b) los pasivos que se adjudican al control emocional, debido que estos facilitan la adaptación de la persona (Lazarus y Folkman, 1986).

Por consiguiente, es vital comprender en qué medida el estrés se presenta en las personas, puesto que de esa forma el afrontamiento será mayormente comprendido. De esa manera, los sujetos se encontrarán comprometidos hacia la búsqueda de su estado de equilibrio y plenitud. A partir de esto Gómez (2005) indica

las siguientes evaluaciones que se presentan junto con sus descripciones.

- Primera evaluación: En este apartado el sujeto se halla ante el hecho que le produce estrés, donde este mantiene una percepción acerca de cuál es su verdadero significado y cómo lo calificaría, por ejemplo: que puede controlarlo, si este es cambiante o simplemente irrelevante. Entonces, si el sujeto indica que dicha situación le genera estrés, se activa la siguiente evaluación.
- Segunda evaluación: En este eje sobresale los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar la situación que le provoca estrés. De este modo, esta evaluación permite orientar diversas estrategias y herramientas para tratar dicha situación. Así, los resultados alcanzados de una u otra forma modifican la primera evaluación para lograr desarrollar el afrontamiento junto con estrategias a emplear.
- Tercera evaluación: Finalmente, se realiza una retroalimentación acerca de las dos evaluaciones aludidas, al igual que se plantean tentativas correcciones para perfeccionarlas.

El estrés laboral

El estrés laboral es una de las temáticas más estudiadas a lo largo del tiempo, debido que se ve inmersa notablemente en diversas instituciones y medios de trabajo. Por ello Dolores, Salazar, Valdivia, Hernández y Huerta (2023) lo definen como una enfermedad provocada por altos grados de presión, las cuales se ven reflejadas a nivel emocional, somático y físico, donde el comportamiento de quien lo padece se ve perjudicado. Entonces, el estrés, inicia cuando el trabajador experimenta un ambiente de tensión, malos tratos, comunicación agresiva, hostilidad, sobrecarga de funciones, entre otras.

Concomitantemente, en el ámbito laboral es relevante aludir que el estrés es considerado como un mecanismo de adaptación y supervivencia en el medio, debido que permite que el ser humano se encuentre alerta a diferentes actividades a ejecutar. No obstante, cuando estas interacciones sobrepasan la normalidad y

deterioran la calidad de vida del individuo y de sus circundantes, indudablemente el estrés laboral se encuentra de por medio. Es vital expresar que, en su mayoría, el trabajador no logra identificar cuando el estrés empieza apoderarse de sí, más bien lo visualiza cuando ha afectado significativamente sus tareas laborales (Dolores et al., 2023).

Continuamente, el estrés laboral es también considerado como un estado negativo, donde los sentimientos, pensamientos y emociones se ven alterados, debido que estos se ven mermados porque la persona mantiene un amplio esfuerzo por tratar de encontrar un punto de equilibrio en su vida, porque no cuentan con las estrategias adecuadas para manejarlo, donde los niveles de ansiedad, irritabilidad y depresión acrecientan ante los hechos suscitados que mantienen en el trabajo (Bada, Salas, Arroyo y Carbonell, 2020).

Asimismo, se desarrolla la definición del estrés laboral a partir del postulado de Osorio, Malca, Córdor, Becerra y Ruiz (2022) quienes afirman que es una etapa por la cual transitan la mayoría de los trabajadores, debido que de por medio se encuentra el malestar que les produce diversas situaciones del ambiente laboral, el cual se ve acompañado de cambios psíquicos y fisiológicos en el sujeto, mismos que perjudican radicalmente a su salud, sobre todo cuando se presentan en altos niveles.

Para terminar, el estrés laboral en las últimas décadas ha sido un concepto arduamente estudiado en el ámbito organizacional, debido que su presencia es sumamente alta en los trabajadores de cualquier tipo de institución. También, Ramírez (2019) indica que el estrés laboral se mantiene dentro de una condición en la cual la persona no logra confrontar su realidad, pues visualiza más allá del ámbito laboral y el estado de estrés en el que se encuentra, donde lo personal y profesional se ve disminuido a cabalidad.

Modelos teóricos del estrés laboral

El estrés laboral en el campo de los modelos teóricos se fija como un punto de referencia y demanda de las funciones que desempeña el trabajador. De acuerdo

con Fernández y Calderón (2017) aluden que es vital considerar cada aspecto y su función en la práctica. Por este motivo, a continuación, se presentan modelos frecuentes y específicos en el área organizacional.

- **Modelo de desbalance esfuerzo y recompensa**

En el modelo prima el esfuerzo y la recompensa, se estipula que cuando el trabajador desempeña su cargo a cabalidad, estos son sinónimos de una adecuada recompensa. Sin embargo, cuando el empleado es consciente de que su trabajo no es reconocido, no existe una motivación por parte de sus supervisores, para lo cual la persona perderá el interés en sus funciones laborales. Por lo tanto, la institución está en la obligación de velar por un cálido contexto laboral que deben contar con los recursos humanos y materiales aptos, para que estos se sientan cómodos y compensados; caso contrario la productividad, eficacia, aspecto físico, y emocional se ven desbalanceados (Gómez y Llanos, 2014).

- **Modelo de interacción, demandas y apoyo social**

La interacción, la demanda y el apoyo social dan como resultado un vínculo estrecho y positivo entre los subordinados y los jefes inmediatos con la finalidad de establecer un ambiente más ligero, escasos niveles de presión, cargas horarias flexibles, lo que genera estabilidad, seguridad y confianza para la creación de redes de apoyo entre compañeros y no marcar diferencias entre altos mandos. Al mismo tiempo, el estado físico y mental de los trabajadores beneficia el desempeño de cada una de sus tareas, siempre y cuando cuenten con el apoyo de Recursos Humanos (RRHH) (Osorio y Cárdenas, 2017).

- **Modelo orientado a la dirección**

Se centra en saber hacia dónde se dirigen los factores estresores en el ámbito laboral. Así, Ramírez (2019) revela que dentro de este eje sobresalen seis componentes, entre ellos: a) estructura organizacional, b) sistema de liderazgo, c) sistema de recompensa, d) conflictos familiares, e) dificultades económicas y f) problemas psicológicos. Es evidente, que cuando estos estresores de una u otra forma se detonan, los efectos aparecen inmediatamente en el trabajador, mismos

que si no son orientados por profesionales en el área, agravan la condición de trabajo.

- **Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador**

El estrés laboral se debe a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas. Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y las capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo (Rodríguez y Rivas, 2011).

Componentes del estrés laboral

Los componentes del estrés laboral se clasifican de diversas maneras, debido que es esencial considerar que el ser humano reacciona de diferentes formas a cada caso, pues el estrés se expresa de varias formas. Por ello, a continuación, se describen los principales componentes que conforman al estrés laboral.

Cuadro 1.
Componentes del estrés laboral

Componentes	Postulado
1. Desempeño profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo con dificultad y demanda de atención. • Creatividad restringida • Amenaza de demandas laborales • Actividades de gran responsabilidad
2. Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo inadecuado • Inadecuada delegación de responsabilidades • Falta de capacitación • Falta de reconocimiento al logro • Baja remuneración
3. Organización y funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Desinformación y rumores • Conflicto de autoridad • Funciones mal definidas • Planificación deficiente
4. Actividades laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral excesiva • Competencia excesiva • Poca satisfacción laboral
5. Clima de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Conficiones físicas inadecuadas • Espacio físico restringido • Exposición a riesgo constante • Ambiente laboral conflictivo

Fuente: Tomado de Cochabamba (2007).

Como es notorio, los componentes son considerados como fuentes cruciales dentro del estrés laboral, en este caso prevalecen 5 específicamente, los cuales abarcan a cabalidad al estrés laboral. Es trascendental expresar que Ruiz (2018) manifiesta que las organizaciones cada día se ven inmersas a nuevos retos y enfermedades que afectan significativamente a su salud física y mental, lo que llega a ser considerado una amenaza para la institución sino se solventa o se trabajada de forma individual con cada componente.

Sintomatología del estrés laboral

Ahora bien, cuando el estrés se presenta en el trabajador, es indiscutible la amplia cantidad de síntomas que se logran evidenciar, en dos ámbitos en particular. Primero, el psicológico, para lo cual el empleado experimenta efectos a nivel cognitivos, por ejemplo: pérdida de memoria, poca concentración, incapacidad para tomar decisiones. En cuanto al estado anímico, sobresale la irritabilidad, los cambios abruptos de humor, la tendencia a la onicofagia, la apatía y la abulia, que, si no son trabajados por profesionales de la salud, quien lo padece puede agravar su salud mental y desarrollar patologías específicas que merman aún más su

bienestar (Delgado, Calvanapón y Cárdenas, 2020).

Por consiguiente, los síntomas fisiológicos que se hallan de por medio refieren a cefaleas, nerviosismo, problemas gastrointestinales, dolores de estómago, hipertensión, alergias, gripe, problemas respiratorios, dolores musculares, cansancio excesivo, falta o aumento de apetito. Como es evidente, la sintomatología que provoca el estrés laboral acarrea un sinnúmero de problemas a la vida del trabajador. Es sustancial indicar que en ocasiones estos suelen ser confundidos con otro tipo de enfermedades, debido que la persona no es consciente a totalidad del estrés que sufre y las atribuye a otro tipo de sucesos de su vida (Delgado et al., 2020).

Para cerrar, un eje a considerar es la reacción o la forma en la cual la persona enfrenta al estrés, donde la automedicación ocupa un lugar importante, lo cual afecta aún más a su salud, debido que no le da la importancia necesaria, al igual que en el lugar de trabajo no existe consideración frente al malestar del sujeto. Por el otro polo, el trabajador tiende a direccionarse hacia los excesos como mediador ante su estrés laboral, entre ellos: alcohol, drogas, café, energizantes y pastillas, los cuales empeoran su calidad de vida, cuando lo más idóneo es tratar al estrés desde su origen (Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez, 2018).

Causas y consecuencias del estrés laboral

Cuando el estrés laboral se presenta en el sujeto, genera curiosidad conocer que lo ocasiona y cuáles son los efectos, debido que de por medio se hallan diversos acontecimientos. De acuerdo con Cruz, Alonso, Armendáriz y Lima (2021) consideran que entre las principales causas del estrés laboral se encuentran:

- Inadecuada organización de funciones
- Mala asignación en roles y funciones de trabajadores
- Sobrecarga en actividades y tareas
- Exigencias altas
- Presión constante
- Conflicto al momento de ejecutar las actividades encomendadas

De este modo, el autor postula en su mayoría que el estrés se apega indudablemente a las funciones y tareas del trabajador. Por otro lado, Espinoza, Pernas y González (2018) indican que la relación que el sujeto mantiene con sus compañeros y jefes inmediatos es sustancial, debido que influye en su seguridad y confianza al realizar sus tareas, debido que en ocasiones se visualiza al *mobbing* como estresor.

Asimismo, se habla de la falta de incentivos económicos, bajos salarios, rutinas marcadas, monotonía, jornadas largas, inflexibilidad en los horarios, turnos asignados de forma inadecuada, falta de liderazgo, comunicación y participación. También, cualquier tipo de situaciones que experimente el trabajador de manera interna en el lugar de trabajo, por ejemplo, un contexto solitario. Entonces, es evidente la variedad de estresores que pueden presentarse en la organización, sobre todo si no existe una psicoeducación laboral en los empleados (Espinoza et al., 2018).

En cuanto a las consecuencias del estrés laboral, se evidencian ciertos efectos negativos en los diferentes ámbitos de su vida. Por ello, Osorio y Cárdenas (2017) refieren los siguientes puntos a considerar:

- Presión arterial
- Pánico
- Sudor en exceso
- Mal humor
- Preocupación constante
- Temblores
- Falta de apetito
- Caída del cabello
- Insomnio

Frente a lo detallado, las consecuencias citadas son consideradas como las más comunes y frecuentes que desarrollan las personas que se someten a un estrés laboral. Del mismo modo, Tamborini, Centenaro, Souto, Stumm y Colet (2023)

aluden que también se halla el cansancio físico y mental, rendimiento laboral bajo, ausencia de confianza y desmotivación. Con base en lo expuesto, es vital expresar que existe una lista de un sinnúmero de trastornos producidos por el estrés, donde se menciona al sistema muscular y esquelético, el gastrointestinal y el respiratorio, mismos que desestabilizan las funciones del cuerpo humano.

Concomitantemente, el estrés laboral no solo afecta al trabajador, sino también a la organización, puesto que el individuo se desempeña y muestra en la institución de manera negativa hacia sus compañeros, al igual que con sentimientos de insatisfacción y conductas inoportunas dentro de su trabajo. Si lo mencionado anteriormente no es canalizado correctamente pueden terminar en todo tipo de agresiones y agravar la situación en ambos casos, es decir, para el trabajo y para la organización (Reyes, De La Cruz, Pantigoso y Colina, 2023).

1.2. Calidad de vida laboral (CVL)

Los orígenes de la calidad de vida se remontan aproximadamente en 1970 en los Estados Unidos, debido que se evidenciaron amplias demandas en el ámbito laboral, a través de la presencia de diversos movimientos vinculados al desarrollo organizacional, puesto que surge la necesidad de ver más allá del trabajador y centrar la importancia en su aspecto humano y así mejorar su bienestar personal y profesional. De este modo, llega a trascender a nivel mundial, donde en Europa se marcan diferencias de pensamiento, pues la CVL se posiciona como un principio de humanización, lo que permitió su extensión en diversos países (Cañas, 2016).

En cuanto a países de latinoamericanos, por ejemplo: Colombia, Ecuador, Perú, Panamá, Argentina, Chile, Uruguay, Bolivia, República Dominicana, México, y Nicaragua mantienen un contexto histórico acerca de los derechos de los empleados, debido que en dichos países el status y CVL que mantenían los trabajadores eran considerados como deplorables. De igual manera su remuneración constaba de bajos salarios acompañados de excesiva carga laboral y malos tratos que perjudicaban radicalmente a su calidad de vida (Frías y Acuña, 2020).

Con el transcurrir del tiempo, las bases teóricas se ajustan significativamente a lo práctico donde se establece un pionero en el campo, a Louis Davis (citado en Gómez y Calderón, 2017), quien mostró una profunda preocupación en la forma en la que las empresas trataban o se comportaban con la salud y estabilidad de sus trabajadores, puesto que notó que esta influye directamente en sus funciones y responsabilidades organizacionales, por ejemplo a mayor bienestar, mayor desempeño en sus actividades.

De este modo, Davis deja un gran legado por el cual distintos autores, a partir de su estudio, ampliaron sus postulados, donde sobresalen en la temática: Fein Ornati, Nash y Katzell Yankelovich (citado en Deliacir y Esparza, 2022), los cuales indican que la motivación, la seguridad ocupacional, la higiene ambiental, el rendimiento laboral, la carga física, la gratificación, los valores y las actitudes en el campo laboral, entre otro tipo de consideraciones, facilitan una ampliación para una adecuada conceptualización acerca de la CVL.

Ante los criterios expuestos y los antecedentes revisados sobre la CVL, esta llega a ser concebida como un conjunto de diversas variables que interactúan entre sí, debido que dos aspectos principales juegan un rol fundamental, entre ellos: el bienestar laboral y personal. Ambos mantienen el equilibrio en la persona, al igual que potencian las relaciones intra e interpersonales y el desarrollo integral en el ambiente laboral, mismo que llega a considerarse como un recurso humano esencial y no a vislumbrarse como un individuo que produce simplemente (Montoya, Bello y Neira, 2020).

La calidad de vida ha tenido un amplio proceso hasta llegar a conceptualizarse. Por ese motivo, Hernández et al. (2017) lo definen como una percepción directa que tiene la persona acerca de su estado de bienestar en el trabajo, misma que se ve acompañada de un tinte social, puesto que de por medio se encuentra la participación y accesibilidad del individuo con sus compañeros en el contexto laboral.

Por consiguiente, la calidad de vida laboral es considerada también como una estructura dinámica, porque se encuentra compuesta de actividad y de satisfacción,

mismas que influyen en el desarrollo del trabajador. Es importante considerar que cuando el empleado se haya satisfecho sus niveles de calidez y eficacia se acrecientan, lo que permite que la persona pueda llegar a la autorrealización laboral (Hernández et al., 2017).

Es vital manifestar que en el campo organizacional la CVL es una variable estudiada a profundidad porque busca cumplirse a cabalidad. De acuerdo con la Secretaría de Salud Norte (2018) la conceptualiza como las condiciones y el ambiente en el cual se desenvuelve el trabajador, que se haya asociado al cumplimiento de programas de desarrollo organizacional y personal para así potenciar las habilidades y capacidades de los empleados, donde RRHH juega un pilar fundamental para su ejecución.

De igual manera, la calidad de vida laboral es entendida como un conglomerado de intereses, tanto de la institución como los de los trabajadores, puesto que ambos buscan alcanzar un objetivo, el que refiere indudablemente a una correcta y adecuada estabilidad y equilibrio empresarial. Cuando estas se fusionan dan como resultado el bienestar personal y profesional, lo que los posiciona en un nivel óptimo, donde los resultados muestran una buena gratificación (Quintero, Silva y Jaramillo, 2017).

Asimismo, la calidad de vida se aborda como un compromiso entre la organización y sus subordinados, puesto que el cuidado entre ambos es un factor clave que permite que estos compaginen y amplíen las metas establecidas en un inicio. Es relevante expresar que inmersa en esta definición se habla de líderes organizacionales, los cuales se encargan de expandir su ideología acerca de la responsabilidad que conlleva la ejecución de cualquier tipo de trabajo, donde se recalca nuevamente el compromiso por velar por el interés y bienestar de todos quienes conforma la institución (Rojas, Tiga y Bello, 2020).

Dimensiones de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral se encuentra compuesta por dimensiones importantes, mismas que cuentan con indicadores puntuales y específicos. De acuerdo con

Schallock, Gardner y Bradley (2006) manifiestan que “estos permiten traducir a términos mensurables (es decir, operativizar) las múltiples dimensiones de la calidad de vida” (p.52). Frente a lo expuesto, a continuación, se muestran los principales autores junto a sus postulados.

Cuadro 2.

Dimensiones de la calidad de vida laboral

Autores	Dimensiones
Cummins (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar material • Salud • Productividad • Seguridad • Bienestar emocional
Felee y Perry (1996)	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar físico • Bienestar material • Bienestar social • Desarrollo y actividades
Hugues (1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones e interacciones sociales • Bienestar psicológico • Entretenimiento y ocio • Plenitud personal
Renwick, Brown y Raphael (2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar psicológico • Bienestar espiritual • Bienes materiales, sociales y comunitarios • Recursos prácticos, de ocio y de desarrollo.
World Health Organization) QOL Group (1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar físico • Bienestar psicológico • Relaciones sociales • Creencias espirituales y personales.

Fuente: Tomado de Verdugo y Schallock (2013).

Es llamativo el entretenimiento y el ocio como dimensiones de la calidad de vida laboral, debido que es fundamental actividades direccionadas en pausas activas dentro de las organizaciones, puesto que sirven de distractores y mediadores entre las funciones de los empleados. Asimismo, se considera a la espiritualidad, las creencias y la individualidad, que se direcciona hacia la conciencia plena, entorno cálido y armonioso, que permite que el sujeto forme parte de un todo en su lugar de trabajo (Salas, Basante, Zambrano, Matabanchoy y Narváez, 2021).

Finalmente, una dimensión que no se ha tomado en consideración se refiere a la motivación intrínseca-extrínseca y la aspiración salarial. De acuerdo con entrevistas y foros grupales de trabajadores en instituciones financieras, manifiestan que estas son fuentes que permiten un amplio desarrollo personal y laboral, lo cual repercute

significativamente en su calidad de vida. También, ciertas dimensiones pueden ser interpretadas de manera objetiva y subjetiva, pues pueden llegar a ser cuantificables y medibles, mientras que otras no, pero con la certeza de que potencia al trabajador (Vizcaíno y Montero, 2020).

Importancia y beneficios de la calidad de vida laboral

Ahora bien, es sustancial definir la importancia y los beneficios que acarrea la CVL, particularmente en el ámbito organizacional, puesto que estabiliza las actividades de los trabajadores, entre otras ventajas que se describen posteriormente, con la finalidad de que los colaboradores se desenvuelvan en un ambiente democrático, seguro, saludable y ergonómico, para que así todas sus necesidades sean satisfechas (Ramírez, 2019).

Por este motivo, se presentan los principales beneficios de la calidad de vida laboral de acuerdo al postulado de Robles (2017) entre ellos sobresalen:

- Incrementa la eficacia y productividad, lo que facilita la competencia a nivel empresarial.
- Se evidencia un mayor desenvolvimiento de los empleados en sus actividades, donde la rotación de personal, el ausentismo y las quejas disminuyen significativamente, mientras que la motivación y empeño aumentan.
- Los trabajadores se ven estimulados por la presencia de remuneraciones justas y acorde a sus funciones, al igual que condecoraciones e incentivos económicos.
- El ambiente laboral conserva un tinte más humanista, lo que compromete a los empleados en la jerarquización de sus necesidades, donde resaltan las personales, sociales, económicas y laborales.
- Las enfermedades físicas y psicológicas disminuyen, al igual que los accidentes de trabajo.
- Equilibrio entre pausas activas, tiempo de ocio y designación en tareas laborales.

Los seis puntos que establece el autor garantizan una adecuada CLV, sobre todo se resalta el recurso humano, puesto que es la persona quien ejecuta las actividades, interactúa con otros, utiliza todos sus sentidos para la ejecución de sus funciones. Por lo tanto, García y Forero (2016) aluden que estos son una fuente de energía en las instituciones, porque se logra identificar el valor y la capacidad del sujeto en su lugar de trabajo.

Modelos de la calidad de vida laboral

Dentro de la calidad de vida se establecen ciertos modelos que abarcan el ámbito profesional y personal, las mismas que engloban aspectos significativos, por ejemplo: input laboral, adaptación, experiencia, valores deseados y reales, los mismos que se despliegan en los siguientes modelos que se detallan a continuación.

Cuadro 3.

Modelos de la calidad de vida laboral

Modelo y autor	Postulado
Modelo de control-demandas de Karasek.	El modelo parte de un núcleo conceptual original, a fin de poder explicar cada vez mejor la complejidad del trabajo y sus consecuencias sobre el trabajador. El modelo incorpora nuevas escalas, cinco específicamente: a) demandas psicológicas, nivel de decisión, c) apoyo social, d) demandas físicas, e) inseguridad en el trabajo.
Modelo de características del trabajo de Varo y colaboradores.	Es un modelo de motivación laboral pero también contempla consecuencias del trabajo sobre el trabajador que se solapan con el bienestar laboral. Considera como dimensiones nucleares del puesto de trabajo las siguientes: a) la variedad de habilidades requeridas; b) la identidad de tarea; c) la significación de tarea; d) la autonomía, y e) la retroalimentación recibida por el trabajador.
Modelo de triple ajuste de Jonge y Dormann.	Significa que si los estresores, los recursos y las tensiones suscitadas por el trabajo son del mismo tipo, entonces serán mayores los efectos de la moderación de las consecuencias del trabajo sobre el trabajador. En realidad, el ajuste se produciría entre estresores del trabajo y recursos del trabajador. Los estresores requieren esfuerzo y los recursos son reservas energéticas, aunque mejor sería decir reservas operativas.

Fuente: Tomado de Duro Martín (2013).

Los modelos expuestos, dan a conocer diferentes posturas de los autores citados, puesto que estos son el resultado de un sistema que abarca la experiencia subjetiva y objetiva del empleado, al igual que todo tipo de estructuras y procesos que permiten que la organizacional se mantenga activa. De este modo, los autores

recogen también las experiencias y percepciones, mismas que mantienen bases sólidas para que el resultado esperado sea el más adecuado entre ambos lados.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este apartado se expone la metodología empleada en la investigación, donde se detalla minuciosamente el paradigma, diseño, enfoque, alcance y corte del estudio, al igual que los instrumentos y técnicas empleados para la recopilación de datos. De este modo, se describe la caracterización de la población. Para finalizar, se explica metodológicamente el procesamiento de la información y la caracterización de la institución.

2.1. Tipo de investigación

Paradigma

El paradigma es la forma de entender la percepción de la persona y del mundo. El estudio adopta el post-positivista que ofrece una perspectiva flexible al reconocer que la capacidad humana es limitada para comprender el contexto. Fernández y Vela (2021) refieren que “en el post positivismo, la realidad es aprehensible de forma imperfecta, con hallazgos probables, pero medibles estadísticamente con enfoque cuantitativo, así como fundamentado con categorías cualitativas” (p.6). Es evidente que este paradigma se centra en la proyección de hechos, mismos que refieren a hipótesis comprobables que con el apoyo científico llegan a convertirse en teorías.

Enfoque

El enfoque del estudio se adjudica a lo cuantitativo, debido que inmerso en este se hallan datos numéricos y proceso estadísticos. Desde la perspectiva de Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) manifiestan que “los planteamientos cuantitativos del problema pueden dirigirse a varios propósitos y siempre existe la intención de estimar magnitudes o cantidades y generalmente de probar hipótesis y teoría” (p.52). Con base en lo expuesto, es notorio que se aborda la recopilación de datos, al igual que ayuda al discernimiento en la comprobación de la hipótesis.

Diseño y corte

La presente investigación cuenta con un diseño no experimental. Desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de diseño se caracteriza por ser “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.185). En este particular, el investigador no ha manipulado de ninguna manera las variables expuestas, más bien las ha visualizado desde su contexto real y original.

Continuamente, el estudio refiere a un corte transversal, puesto que toda la recopilación de datos se realiza en un tiempo y momento estipulado. De acuerdo con Rodríguez y Mendivelso (2018) expresan que “el diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico” (p.142). Como es notorio, de por medio existe una planificación determinada en función de las demandas especificadas por el investigador.

Alcance

Este estudio es de tipo descriptivo – correlacional, como su nombre mismo lo indica describe las variables analizar. Como plantea Hernández y Mendoza (2018) la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o fenómenos, que se someta a un análisis. En proyecto, se busca especificar las variables de estrés y calidad de vida laboral.

De otro modo, los estudios correlacionales pretenden relacionar las variables, en este caso esta investigación busca la asociación entre estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, es decir tiene la finalidad este tipo de estudios de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más fenómenos en una muestra o contexto en particular (Bena, 2017). Por lo tanto, lo que pretende establecer la presente investigación es que si hay o no correlación y cuál es su grado o intensidad.

2.2. Población

Población

La población es considerada como la totalidad de casos de interés que se consideran para la investigación. Con base en lo expuesto, se selecciona una muestra, la cual refiere a una porción representativa de la misma (Arias, Villasís y Miranda, 2016). De este modo, se trabajó con la población en total conformada por 100 trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ubicada en la ciudad de Ambato en un rango de edad de 20 a 50 años aproximadamente.

Caracterización de la población

En este apartado, se exponen los resultados relacionados con el análisis de las variables sociodemográficas que, describen las características de los participantes. De los datos recolectados se muestran variables individuales como edad, sexo, estado civil, nivel socioeconómico; además, datos en relación con el contexto laboral de los encuestados. La lectura de las mismas se efectúa de acuerdo a su clasificación, en este caso, se expresan a través de frecuencias (f) y porcentajes (%). A continuación, en la tabla 1, se detallan los hallazgos en función de la edad, sexo, sector domiciliario, estado civil, número de hijos y escolaridad, nivel económico y variables laborales.

Tabla 1.
Variabes sociodemográficas de los participantes

Variabes	Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Edad		
De 20 a 30 años	18	18,0
De 30 a 40 años	45	45,0
De 40 a 50 años	34	34,0
De 50 o más años	3	3,0%
Sexo		
Masculino	47	47,0%
Femenino	53	53,0%
Sector domiciliario		
Urbano	88	88,0%
Rural	12	12,0%
Estado civil		
Soltero/a	38	38,0%
Casado/a	48	48,0%
Separado/a	14	14,0%
Viudo/a	0	0%
Número de hijos		
Sin hijos	35	35,0%
1-2 hijos	52	52,0%
3 hijos	11	11,0%
Más de 3 hijos	2	2,0%
Escolaridad		
Educación Básica Elemental (completa)	1	1,0%
Educación Básica Media (completa)	2	2,0%
Bachillerato incompleto	1	1,0%
Bachillerato completo	7	7,0%
Título de tercer nivel (licenciatura)	58	58,0%
Maestría	27	27,0%
Otra	4	4,0%
Nivel económico		
Muy alto	1	1,0%
Alto	2	2,0%
Medio	91	91,0%
Bajo	6	6,0%
Trabaja en sus horas libres		
Sí	53	53,0%
No	47	47,0%
Desarrolla actividades en tiempo libre		
Sí	68	68,0%
No	32	32,0%
Con discapacidad	5	5,0%
Ninguna discapacidad	95	95,0%

Nota: 100 observaciones Fuente: Elaboración propia

Como se observa, respecto a la variable edad, se halla una mayor distribución de datos para el rango de 30 a 40 años representado por el 45,0%. En cuanto al sexo, se halla un mayor predominio de datos para el género femenino constituido por el

53,0%, mientras que, el sexo masculino con un 47,0%. En relación con el sector domiciliario, se evidencia que el 88,0% de la muestra pertenece a la zona urbana, mientras que el 12% se ubica en el sector rural. En lo que refiere al estado civil, predominan los casados en el 48,0% de los participantes.

En cuanto al número de hijos, se refleja un mayor predominio de datos en la categoría de 1 a 2 hijos con un 52,0%. Con base a la escolaridad se observa que el 58,8% de la muestra posee título de tercer nivel, mientras que, el 27,0% maestría. Se determina que en su mayoría los participantes poseen un nivel socioeconómico medio correspondiente al 91,0 %. En relación con las variables laborales, se determina que el 53,0% de la muestra goza de horas libres, por el contrario, el 47,0% no lo hace. Continuamente, el 68,0% de los encuestados realiza actividades desarrolladas en tiempo libre, por último, se observa que el 74,0% de la muestra no posee problemas de salud, sin embargo, el 20,0%% padece de problemas de salud general.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica psicométrica

Las técnicas psicométricas son consideradas como herramientas que permiten conocer a profundidad los diversos índices del comportamiento de la persona en comparación con resultados considerados normales. Según Gómez (2017) esta metodología se centra en evaluar de manera estandarizada y objetiva a cada una de las variables de estudio, con la finalidad de tener un análisis a nivel cuantitativo. A través de esto, la cuantificación de los datos compilados mejorar la confiabilidad del mismo. Por lo tanto, esta técnica define las características de los participantes a los que tentativamente se aplica el instrumento de evaluación.

Instrumentos

Ficha sociodemográfica

La ficha sociodemográfica mayormente utilizada para la recolección de información refiere a la Ad Hoc. En este particular, la ficha abarcó un total de 10 preguntas,

mismas que buscan recopilar información acerca de la edad, sexo, estado civil, identificación étnica, al igual que el aspecto social, económico y laboral.

Consentimiento informado

Se define como aquel instrumento que brinda información sobre el proceso investigativo, debido que se funda en los principios éticos del participante, particularmente la confidencialidad y la no maleficencia. En este documento se confirma la participación voluntaria en la investigación del participante, misma que debe realizarse previamente a la aplicación de instrumentos psicológicos (Pla y Salomone, 2019).

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

El Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS tiene por objetivo evaluar el estrés, su aplicación puede realizarse de manera individual o grupal, donde 15 minutos es el tiempo aproximado para su contestación. El reactivo se compone de 25 ítems, el cual abarca dimensiones sobre condiciones ambientales, factores intrínsecos y temporales del puesto de trabajo, estilos de dirección y liderazgo, recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura y el clima organizacional. A continuación, se presentan cada una de estas a mayor detalle.

Tabla 2.

Dimensiones, número de ítems y rango de estrés

Dimensiones	Número de ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1,10,11,20	4-28
Estructura organizacional	2,12,16,24	4-28
Territorio organizacional	3,15,22	3-21
Tecnología	4,14,25	3-21
Influencia del líder	5,6,13,17	4-28
Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28
Respaldo del grupo	8,19,23	3-21

Fuente: Tomado de Llana-Álvarez (2009).

Como es notorio, en la tabla se identifican los elementos vinculados a cada dimensión del cuestionario de estrés laboral. Es importante destacar que el cuestionario mantiene una estructuración de respuesta en Escala tipo Likert que se desglosa de la siguiente manera: 1) nunca, 2) raras veces, 3) ocasionalmente, 4)

algunas veces, 5) frecuentemente, 6) generalmente y 7) siempre. Posteriormente, se indica una explicación acerca de su interpretación y calificación.

Tabla 3.
Categorías según los rangos de estrés por dimensiones

Dimensiones	Baja	Intermedia	Estrés	Alto
Clima organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Estructura organizacional	4-8	10-15	16-21	22-28
Territorio organizacional	3-8	9-12	13-17	18-21
Tecnología	3-8	9-12	13-17	18-21
Influencia del líder	4-9	10-15	16-21	22-28
Falta de cohesión	4-9	10-15	16-21	22-28
Respaldo del grupo	3-8	9-12	13-17	18-21

Fuente: Tomado de Llana-Álvarez (2009).

Se visualiza la interpretación por rangos, debido que a través de un puntaje se puede conocer en qué nivel de estrés se encuentra la persona de acuerdo a cada una de sus respuestas. Es esencial puntuar que las dimensiones citadas sirven como guía para identificar las áreas específicas para una posible intervención. Continuamente, para obtener una puntuación global, es esencial sumar el rango de estrés de las siete dimensiones. A continuación, se explican los cuatro niveles de estrés a partir de la puntuación global

Tabla 4.
Niveles de estrés del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Niveles de estrés	Puntuación
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Tomado de Llana-Álvarez (2009).

La OIT (2016) describe cada uno de los niveles de estrés de la siguiente manera:

- **Bajo nivel de estrés:** Dentro de este apartado no existe ninguna sintomatología de estrés o situación que perturbe a la persona, debido que esta se encuentra en un adecuado estado de salud mental y física, al igual que goza de una correcta funcionalidad en su cotidianidad.

- Nivel intermedio: En este nivel el individuo mantiene una señal de alerta, la cual le indica que alguna situación o acontecimiento en particular le genera malestar en su día a día. Es importante indicar que en ocasiones el detonador es reconocido por el sujeto, lo cual es un punto a favor. No obstante, en otros casos no lo identifica, lo que imposibilita la prevención e intervención del mismo.
- Estrés: En este punto el estrés se evidencia notoriamente en la persona, inclusive llega a prolongarse inmediatamente, lo cual quebranta el equilibrio y estabilidad en el individuo, lo que perjudica el ámbito laboral y personal de quien lo padezca, particularmente porque en este nivel el estrés ha agotado todas las resistencias a la cual se enfrenta la persona.
- Alto nivel de estrés: Este es considerado como uno de los más perjudiciales en el ser humano por su alta sintomatología, lo cual repercute el nivel mental, físico y fisiológico de quien lo presente, razón por la cual es vital que el sujeto se vea inmerso en un proceso de acompañamiento e intervención por profesionales en el área (OIT, 2016).

Propiedades psicométricas

El Alfa de Cronbach del Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, conforme a Suárez (2013) “obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total” (p.33). Es importante indicar que dicha investigación fue ejecutada en Perú en 203 trabajadores de una institución financiera, donde: 89 empleados refieren a atención al cliente y 114 en ventas y en el ámbito comercial. Por lo tanto, las propiedades psicométricas son adecuadas.

Ahora bien, en el presente estudio se establece un valor similar al puntuado, mismo que se adjudica a 0.96, el cual se encuentra dentro de un rango elevado y confiable. De acuerdo con Quero (2010) indica que cuando un valor de Cronbach se encuentra en un nivel alto, es evidente que cuenta con solidez y estabilidad

psicométrica. Por último, cuenta con validez de constructo y contenido, debido que mantiene una adecuada consistencia interna y estructuración en la construcción de cada una de sus preguntas, lo que la convierte en idónea para su aplicación (Suárez, 2013).

En el trabajo de Onofre (2021) sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas, indica que en esta investigación se utilizó la adaptación mexicana del OIT-OMS, mismo que fue validado en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas, situación socioeconómica, edad, género, antigüedad y puesto de trabajo. Los resultados expresaron que es un instrumento válido y fiable para medir el estrés laboral, debido que se registró, un 64 % de validez relevante; 43.55 % de varianza explicada y 0.92 de confiabilidad según Alpha de Cronbach.

Continuamente, Paredes (2020) en su estudio intitulado dimensiones de personalidad y estrés laboral en docentes de una corporación educativa de Lima Sur, utilizó la adaptación peruana propuesta por Suárez en el año 2012, la misma que englobó a trabajadores de un *call center*, la muestra fue de 191 trabajadores, la validez del instrumento se obtuvo por criterio de jueces, donde se empleó la prueba binominal, los resultados obtenidos fueron menores de 0,05 lo que mostró concordancia y homogeneidad de los ítems. La confiabilidad del instrumento fue a través del alfa de Cronbach 0,966 lo que se adjudica como elevado y adecuado para la evaluación.

Por último, Cisneros (2023) en su investigación sobre el estrés laboral en los colaboradores de la empresa encargada de calibración e inspección de instrumentos en Ecuador, expresa que para la evaluación empleo el Cuestionario OIT-OMS, donde explica minuciosamente que Preciado y Pando en el año 2013 realizaron la validación del presente reactivo, donde se adquirió un 0,64 de validez relevante, confiabilidad por el método de consistencia interna y (Alfa de Cronbach = 0,92), donde concluyó que este instrumento es confiable y válido para la medir el estrés laboral.

Test CVT – GOHISALO

Este instrumento tiene por objetivo evaluar la calidad de vida en el contexto laboral. El reactivo psicológico puede ser auto aplicable, de manera personalizada o también grupal. En cuanto al tiempo que conlleva su contestación refiere a 25 minutos. Se compone de 74 ítems, donde se desglosan las siguientes dimensiones: soporte institucional, seguridad, integración, satisfacción, bienestar, desarrollo personal y administración del tiempo libre en el trabajo. Posteriormente, se muestra cada uno de estos minuciosamente.

Tabla 5.
Dimensiones y número de ítems

Dimensiones	Ítems
Soporte institucional para el trabajo	6,19,26,27,28,44,45,46,47,48,49,50,51,52
Seguridad en el trabajo	5,7,8,9,10,11,12,13,29,30,31,33,61,63,72
Integración al puesto de trabajo	18,32,36,37,39,40,41,42,43,65
Satisfacción por el trabajo	1,2,3,4,15,16,17,20,21,22
Bienestar logrado a través del trabajo	23,24,34,35,38,59,60,62,66,71,73
Desarrollo personal del trabajador	53,54,64,67,68,69,70,74
Administración del tiempo libre	25,55,56,57,58

Fuente: Tomado de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010).

Como se muestra en la tabla, es notorio que cada dimensión se acompaña de un número estipulado de ítems. Con base en lo expuesto, el instrumento se estructura en una Escala tipo Likert, donde las opciones de respuesta se establecen de la siguiente forma:

Tabla 6.
Alternativas de respuesta del CVT – GOHISALO

Ítems 1-24	Ítems 25-74
(0) Nada Satisfecho	(0) Nunca
(1) Poco Satisfecho	(1) Casi Nunca
(2) Neutral	(2) A veces
(3) Muy Satisfecho	(3) Casi siempre
(4) Totalmente Satisfecho	(4) Siempre

Fuente: Tomado de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010).

Ahora bien, es evidente que existen dos tipos de respuestas acorde a los ítems. De este modo, para su calificación se obtiene un puntaje medio, para lo cual se hallan

los siguientes valores acerca de la calidad de vida, uno de ellos abarca el nivel global, mientras que en el otro se detallan minuciosamente cada una de las dimensiones.

Tabla 7.

Puntaje global para la calificación del CVT – GOHISALO

Global	Nivel de calidad de vida en el trabajo		
	Baja	Media	Alta
Calidad de vida en el trabajo-Global	56-191	192-227	228-296

Fuente: Tomado de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010).

Tabla 8.

Puntajes por dimensiones para la calificación del CVT – GOHISALO

Dimensiones	Nivel de calidad de vida en el trabajo		
	Baja	Media	Alta
Calidad de vida en el trabajo-Global	56-191	192-227	228-296
Soporte institucional	17-28	29-37	38-56
Seguridad en el trabajo	6-23	24-36	37-58
Integración al puesto de trabajo	24-29	30-34	35-40
Satisfacción por el trabajo	28-33	34-38	39-44
Bienestar logrado por el trabajo	34-36	37-39	40-44
Desarrollo personal	16-21	22-26	27-32
Administración del tiempo libre	12-14	15-17	18-20

Fuente: Tomado de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010).

Propiedades psicométricas del CVT – GOHISALO

En una investigación realizada en Perú por Mozo y Osorio (2019):

La confiabilidad del cuestionario llegó a ser medido con el índice Alpha de Cronbach, permitiendo verificar el contexto interno de cada ítem, se indicó como resultado válido un superior a 0.5, obteniendo este cuestionario 0.95 indicando así que el cuestionario es altamente confiable (p.28).

En el presente estudio su Alfa de Cronbach se halla en 0.98 lo que indica un excelente nivel de confiabilidad. Concomitantemente, acerca de la validación del instrumento psicológico. Mozo y Osorio (2019) refieren que:

Se obtuvo evidencia basada en el contenido (por medio de consulta a expertos), constructo (corroborada por análisis factorial) y criterio, las cuales garantizan propiedades psicométricas que afirman poder medir la variable en la población seleccionada. Los expertos brindaron una

calificación global superior al 70% para todos los ítems del cuestionario. Se estableció la relación teórica entre los conceptos y, empleando el análisis multifactorial se confirmó la distribución de los ítems en 7 dimensiones (p.27).

Por otra parte, en una investigación realizada por Pando, González, Aranda y Elizalde (2018) con 400 trabajadores ecuatorianos se obtuvo un coeficiente α de Cronbach del cuestionario en general de 0,911. También se hizo un análisis factorial exploratorio que confirmó la validez de este instrumento en esta población, se obtuvo una varianza explicada de 61,19 %. Por consiguiente, resulta evidente que las propiedades psicométricas del CVT – GOHISALO exhiben valores adecuados y aceptables para todos los aspectos relacionados con un proceso de investigación.

Procesamiento y análisis de la información

En relación con el procesamiento y análisis de información, en primer lugar, los datos se agruparon por cada una de las variables, es decir, estrés laboral y calidad de vida laboral para determinar la tendencia central. Para este proceso se empleó la media aritmética, una medida que expresa el valor medio de una muestra o grupo de datos; y la desviación estándar, un estadístico que refleja la variación de los puntos que difieren de la media (Acoltzin, 2014). Una vez concluido este proceso, los datos se examinaron a través de frecuencias y porcentajes, con el objetivo de establecer el nivel con el cual se manifiesta cada una de las variables en los participantes.

Previamente, para el análisis inferencial se identificó, principalmente el coeficiente de correlación mediante las pruebas de normalidad. En este caso, se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50; la normalidad depende del valor p ; si, $p < 0,05$ existe normalidad; mientras que, si $p > 0,05$ no hay normalidad. Con base a esto, se efectuó dicho análisis con las variables de estudio y se verificó que existe una distribución normal de datos en la muestra, por lo tanto, se procedió a utilizar el estadígrafo de correlación Pearson.

Caracterización de la institución financiera

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. Fue fundada el 29 de mayo en el año de 1963, a nivel nacional cuenta con 17 sucursales, donde su matriz se ubica en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, dentro de la ciudad esta cuenta con cuatro puntos de atención, donde el principal radica en La Matriz Lalama 0639 y Sucre. Por consiguiente, inmersa en esta se encuentran alrededor de 200 a 500 trabajadores. Frente a esto, la institución financiera se encuentra encabezada por los siguientes departamentos: gestión de gobierno, ejecutiva, de control, de diseño, comercialización y operaciones y nivel de apoyo (Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2024).

Misión

Somos una cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad, ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores (Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2024).

Visión

Ser una cooperativa de excelencia que crece por responsabilidad social (Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2024).

Valores

La Cooperativa se basará en los principios universales del cooperativismo.

- Ayuda mutua: Logro de metas comunes.
- Solidaridad: Compromiso con sus asociados y comunidades.
- Responsabilidad Social: Calidad y eficiencia en la gestión corporativa.
- Democracia: Gobierno Participativo.
- Igualdad: Mismos derechos y obligaciones.
- Equidad: Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada (Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2024).

Propósito institucional

Mejorar la calidad de vida de nuestro Socio, su familia y la comunidad, con oportunidades financieras inclusivas (Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2024).

Política integrada

Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a satisfacer a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la Cultura Organizacional, el Mejoramiento Continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional (Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2024).

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo, se exponen los resultados del estudio, los cuales fueron obtenidos a partir de la aplicación de los reactivos psicológicos: Estrés laboral (OIT-OMS) y Calidad de Vida Laboral (CVT-GOHISALO). La información fue tabulada y codificada en el programa estadístico SPSS v.25. Así, para cada una de las variables se efectúa el análisis descriptivo y categórico; por último, el análisis correlacional entre las mismas. A continuación, se detalla minuciosamente cada uno de los aspectos.

3.1. Análisis descriptivo del estrés laboral de la OIT-OMS

En la tabla 8, se exponen los resultados de las dimensiones valoradas por la escala OIT-OMS: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder falta de cohesión y respaldo de grupo. Para cada una de ellas se muestra la media aritmética (M), la desviación estándar (Dt), puntuación máxima (máx) puntuación mínima (min).

Tabla 9.
Resultados descriptivos del estrés laboral

Dimensiones	M	Min	Máx
Clima organizacional	12,80	4	28
Estructura organizacional	13,03	4	27
Territorio organizacional	8,16	3	21
Tecnología	9,43	3	21
Influencia del líder	12,11	4	28
Falta de cohesión	11,81	4	24
Respaldo del grupo	8,45	3	19
Estrés laboral total	75,79	25	151

Nota: M: Media aritmética; Min: Mínimo; Máx: máximo. Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación de 100 colaboradores

Con base en los resultados obtenidos en la media global el nivel de estrés de la población es de nivel Bajo (M= 75,79; Dt= 75,79). Esto indica que los colaboradores gozan de un adecuado estado de salud mental y física. En cuanto a las dimensiones evaluadas por la escala, se evidencia nivel intermedio de estrés en: clima organizacional (M=12,80; Dt= 5,58); estructura organizacional (M=13,03; Dt= 5,89); tecnología (M=9,43; Dt= 4,26); influencia de líder (M=12,11; Dt= 6,80); y falta de

cohesión ($M=11,81$; $Dt= 5,96$). En este sentido, los trabajadores dentro de su jornada laboral perciben alguna situación o acontecimiento en particular en relación a dichas áreas, que les genera malestar.

Estos hallazgos son semejantes con la investigación de Vallejo (2022) en una muestra de 50 participantes; en la cual, los resultados demostraron que los colaboradores presentaron un nivel bajo de estrés en general $M=70,71$, e intermedio en la dimensión de falta de cohesión $M=11,89$, lo cual indica que algunas veces el personal se estresa por no percibir un equipo de trabajo con colaboración estrecha. Asimismo, en el factor influencia de líder, donde más del 50% de los trabajadores han experimentado estrés, debido a que su jefe inmediato no ha respaldado inconvenientes internos. Por lo tanto, se sugiere implementar estrategias que potencien el manejo de emociones, y además generar espacios que permitan la integración y cooperación entre los compañeros de trabajo.

Al mismo tiempo, los resultados se corroboran parcialmente con la investigación de Mora (2019) donde predomina bajo nivel de estrés, lo cual se explica en que la mayoría de los trabajadores ocupan cargos acordes a su área de conocimiento, enfrentan situaciones satisfactoriamente de acuerdo a los requerimientos diarios y fomentan la participación entre los compañeros de trabajo. A pesar de la escasa percepción de estrés alto en la empresa, se requiere realizar un seguimiento en aquellos colaboradores propensos a padecer malestar dentro del ámbito, pues en innumerables ocasiones la naturaleza del cargo, la sobrecarga laboral, la demanda del puesto de trabajo, generan factores de riesgo asociados al estrés.

- **Análisis categórico de la Escala OIT-OMS**

De manera posterior, en la tabla 9, se exponen los resultados del análisis categórico de la Escala de Estrés Laboral. Para este estudio, se utilizan frecuencias (f) y porcentajes (%).

Tabla 10.
Resultados descriptivos del estrés laboral

Dimensiones	Nivel de estrés							
	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Clima organizacional	59	59,0	31	31,0	7	7,0	3	3,0
Estructura organizacional	49	49,0	36	36,0	12	12,0	3	3,0
Territorio organizacional	78	78,0	13	13,0	7	7,0	2	2,0
Tecnología	63	63,0	27	27,0	8	8,0	2	2,0
Influencia del líder	61	61,0	22	22,0	12	12,0	5	5,0
Falta de cohesión	63	63,0	26	26,0	11	11,0	0	0
Respaldo del grupo	68	68,0	21	21,0	10	10,0	1	1,0
Estrés total	68	68,0	19	19,0	13	13,0	0	0

Nota: Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación de 100 colaboradores

Como es evidente, predomina el nivel bajo para la escala total y las categorías evaluadas, donde específicamente el mayor porcentaje de datos se asienta en la dimensión territorio organizacional (76,0%), lo cual indica que los trabajadores cuentan con la libertad de organizar y controlar sus actividades laborales; además son autónomos y no requieren supervisión todo el tiempo. En lo que respecta al intermedio, predomina la categoría estructura organizacional en el 36,0%, lo que evidencia que ocasionalmente o algunas veces los colaboradores perciben estrés a causa la falta de dirección y objetivos por parte de la institución.

Con base en el nivel que indica la presencia estrés, los porcentajes más altos se agrupan en la dimensión estructura organizacional e influencia del líder con el (12,0%) respectivamente. Por un lado, esto evidencia los jefes inmediatos son los causantes de estrés en los colaboradores a causa del incremento en los niveles de exigencia. Por otro, el personal se estresa porque no percibe apoyo, respeto o preocupación por el bienestar personal, por parte de su supervisor. Finalmente, para el nivel alto de estrés, predomina la categoría influencia de líder con el (5,0%), que muestra que un grupo minoritario manifiesta malestar por la autoridad que ejerce el líder en el grupo de trabajo.

Los hallazgos encontrados, son similares al estudio desarrollado por Vélez (2018) en el cual se revela que los niveles de estrés en la dimensión territorio organizacional son bajos con un (95,5%); en lo que respecta a la estructura organizacional (33,3%) del personal percibe frecuentemente escasa comprensión sobre las estrategias gerenciales para el cumplimiento de metas; al mismo tiempo,

el (14,0%) se sienten estresados porque no cuentan con el apoyo y respeto de su superior inmediato, lo que representa un factor de malestar constante. Frente a lo expuesto, se concluye que es de suma importancia que no únicamente el líder, sino la institución conozca la importancia de saber persuadir e influenciar sobre otros; pues si esto es percibido de forma negativa es un estresor permanente.

3.2. Análisis descriptivo del test CVT-GOHISALO

En la tabla 10, se exponen los resultados de las dimensiones valoradas por la escala CVT-GOHISALO: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre. Para cada una de ellas se muestra la media aritmética (M), la desviación estándar (Dt), puntuación máxima (máx) puntuación mínima (min).

Tabla 11.

Resultados descriptivos por dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

Dimensiones	M	Min	Máx
Soporte institucional	37,86	4	56
Seguridad en el trabajo	39,53	11	60
Integración al puesto de trabajo	28,88	5	40
Satisfacción por el trabajo	30,71	8	44
Bienestar logrado a través del trabajo	33,66	9	44
Desarrollo personal del trabajador	22,62	6	32
Administración de tiempo libre	11,75	0	20

Nota: M: Media aritmética; Min: Mínimo; Máx: máximo. Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación de 100 colaboradores

Tabla 12.

Resultado total de la Calidad de Vida Laboral

Total	M	Min	Máx
Calidad de vida total	204,47	62	296

Nota: M: Media aritmética; Min: Mínimo; Máx: máximo. Los datos fueron a partir de la evaluación de 100 colaboradores

Como se observa, de manera general, la percepción de la calidad de vida en la empresa es media (M=204,47; Dt= 53,08). Esto quiere decir que el personal se siente poco satisfecho con las condiciones laborales proporcionadas por parte de la institución. En cuanto a las dimensiones, se reporta baja calidad de trabajo en:

seguridad en el trabajo (M=39,53; Dt= 11,43); integración al grupo de trabajo (M=28,88; Dt= 7,83); satisfacción por el trabajo (M=30,71; Dt= 8,66); bienestar logrado por el trabajo (M=33,66; Ds= 7,61); desarrollo personal (M=22,62; Dt= 6,01); y administración de tiempo libre (M=11,75; Dt= 4,49). Lo cual evidencia, carencia de acciones o procedimientos respecto a la seguridad, nula satisfacción con el disfrute de la actividad laboral, ausencia de programas para mejorar las habilidades del colaborador e insuficiente equilibrio entre el trabajo y la familia.

Los resultados son semejantes a la investigación ejecutada por Deliacir y Esperanza (2022) en una muestra de 44 colaboradores, la cual muestra nivel bajo de la calidad de vida en el trabajo en la dimensión de soporte institucional por la inadecuada supervisión laboral, falta de apoyo por parte de los jefes o supervisores inmediatos. Al mismo tiempo baja satisfacción frente a la seguridad en el trabajo, pues los insumos y procedimientos respecto a este ámbito son insuficientes; además, bajo interés en el desarrollo en el desarrollo personal del colaborador, cuya consecuencia se refleja en la insatisfacción organizacional. Por lo tanto, se concluye que son varios los elementos que conforman la felicidad en el trabajo, sí alguno de ellos es percibido de manera negativa genera malestar a nivel físico y psicológico.

- **Análisis categórico del Test CVT-GOHISALO**

De manera posterior, en la tabla 11, se exponen los resultados del análisis categórico del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral. Para este estudio, se utilizan frecuencias (f) y porcentajes (%).

Tabla 13.
Resultados categóricos de la Calidad de Vida Laboral

Dimensiones	Nivel de calidad de vida laboral					
	Baja		Media		Alta	
	f	%	f	%	f	%
Soporte institucional	24	24,0	19	19,0	57	57,0
Seguridad en el trabajo	6	6,0	38	38,0	56	56,0
Integración al puesto de trabajo	50	50,0	24	24,0	26	26,0
Satisfacción por el trabajo	65	65,0	8	8,0	27	27,0
Bienestar logrado a través del trabajo	63	63,0	8	8,0	29	29,0
Desarrollo personal del trabajador	40	40,0	35	35,0	25	25,0
Administración del tiempo libre	69	69,0	21	21,0	10	10,0
Calidad de Vida Laboral total	42	42,0	26	26,0	32	32,0

Nota: Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación de 100 colaboradores

Como es notorio, porcentualmente y en sentido general la calidad de vida laboral en la muestra de estudio es baja con el (42,2%), lo cual indica que no existen garantías respecto a la actividad asistencial, procesos de trabajo, oportunidades de crecimiento y autonomía. Esto pone en riesgo la armonía laboral y fomenta el desequilibrio por las limitaciones que perciben los colaboradores. Al mismo tiempo, es evidente que el mayor porcentaje de datos se agrupa en el nivel bajo, específicamente en las dimensiones: administración de tiempo libre (69,9%), satisfacción por el trabajo (65,0%), bienestar logrado a través del trabajo (63,0%) e integración al puesto de trabajo con el (50%).

En lo concerniente, a la percepción de calidad de vida laboral media prevalece la dimensión seguridad en el trabajo y desarrollo personal del trabajador con el (38% y 35%) respectivamente. En este sentido, el personal se siente poco satisfecho en relación con las condiciones físicas para la ejecución de su trabajo, y además con las acciones para la promoción y mejora de habilidades. Finalmente, para el nivel alto, sobresale la dimensión correspondiente a soporte institucional con el (57%), en este sentido, los colaboradores se encuentran satisfechos respecto a las oportunidades de promoción con base a méritos que ofrece la empresa, el apoyo de los superiores y los impulsos motivacionales, los cuales generan satisfacción con el entorno laboral.

Los hallazgos obtenidos proporcionalmente son significativamente bajos y se relacionan con el estudio efectuado por Cueva, Valenzuela e Hidalgo (2023) en 217 trabajadoras, el cual pone de manifiesto que el (61,35%) de la población percibe calidad de vida laboral baja, pues el valor porcentual se ubicó por debajo del umbral alto y medio. Frente a lo expuesto, se concluye que, sí en las instituciones influyen una serie de condiciones y problemáticas afectan directamente la salud emocional y psicológica de los trabajadores, lo que desencadena, a largo plazo alteraciones de salud mental e insatisfacción por el trabajo. Ante esto, es primordial mejorar las condiciones de trabajo, puesto que, al no solventar las necesidades laborales pone en riesgo a toda la institución.

3.3. Análisis correlacional

En esta sección, se presenta el análisis inferencial de tipo correlacional entre las variables de estudio: estrés laboral y calidad de vida en el trabajo. Previamente a su ejecución, es significativo efectuar las pruebas de normalidad para determinar el estadígrafo de prueba que revele la fuerza de relación entre las temáticas señaladas. En este estudio, se verifica la normalidad con el estadístico Kolmogorov Smirnov para poblaciones mayores a 50. Por consiguiente, sí (valor $p > 0,05$) se utiliza el coeficiente de correlación Pearson, por el contrario, sí (valor $p < 0,05$) se utiliza Rho Spearman, en este caso se utilizó la primera prueba. A continuación, en la tabla 12, se expone dicho análisis.

Tabla 14.
Prueba de normalidad

Tipo	Variables		Estadístico	Numero de muestra	Significancia
		Dimensiones			
Estrés laboral OIT-OMS		Clima organizacional	0,087	100	.060
		Estructura organizacional	0,133	100	.000
		Territorio organizacional	0,109	100	.005
		Tecnología	0,097	100	.023
		Influencia del líder	0,137	100	.000
		Falta de cohesión	0,129	100	.000
		Respaldo del grupo	0,130	100	.000
		Estrés laboral total	0,130	100	.008
Calidad de vida laboral CVT - GOHISALO		Soporte institucional	0,085	100	.075
		Seguridad en el trabajo	0,067	100	.200
		Integración	0,081	100	.098
		Satisfacción por el trabajo	0,088	100	.053
		Bienestar	0,087	100	.058
		Desarrollo personal	0,089	100	.048
		Administración	0,085	100	.070
	CVT total	0,055	100	.200	

Fuente: Elaboración propia

Como se vislumbra, conforme a la prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov Smirnov, la distribución de datos en la muestra de estudio es normal (valor $p > 0,05$). Por consecuencia, el coeficiente de correlación que se utiliza es Rho Pearson. Con base a lo expuesto, a continuación, en la tabla 13, se muestran los resultados obtenidos al correlacionar las variables de manera global, así como de las dimensiones que las integran.

Tabla 15.*Análisis correlacional entre estrés laboral y calidad de vida laboral*

Dimensiones / Correlación		Soporte institucional	Seguridad	Integración	Satisfacción	Bienestar	Desarrollo personal	Administración del tiempo libre	CVL total
Clima	Rho Pearson	-.307**	-.295**	-.362**	-.288**	-.307**	-.270**	-0,191	-.321**
	Sig	0,002	0,003	0,000	0,004	0,002	0,007	0,057	0,001
Estructura	Rho Pearson	-.329**	-.321**	-.378**	-.336**	-.308**	-.264**	-.346**	-.355**
	Sig	0,001	0,001	0,000	0,001	0,002	0,008	0,000	0,000
Territorio	Rho Pearson	-.279**	-.311**	-.344**	-.330**	-.336**	-.212*	-.240*	-.322**
	Sig	0,005	0,002	0,000	0,001	0,001	0,034	0,016	0,001
Tecnología	Rho Pearson	-.323**	-.327**	-.357**	-.335**	-.332**	-.235*	-.298**	-.347**
	Sig	0,001	0,001	0,000	0,001	0,001	0,019	0,003	0,000
Influencia del líder	Rho Pearson	-.325**	-.292**	-.350**	-.342**	-.339**	-.265**	-0,171	-.332**
	Sig	0,001	0,003	0,000	0,000	0,001	0,008	0,089	0,001
Falta de cohesión	Rho Pearson	-.332**	-.356**	-.401**	-.380**	-.372**	-.293**	-.281**	-.379**
	Sig	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,005	0,000
Respaldo del grupo	Rho Pearson	-.300**	-.330**	-.421**	-.406**	-.403**	-.303**	-.236*	-.373**
	Sig	0,002	0,001	0,000	0,000	0,000	0,002	0,018	0,000
Estrés total	Rho Pearson	-.357**	-.360**	-.423**	-.390**	-.386**	-.300**	-.282**	-.393**
	Sig	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,004	0,000

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral);

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

Como se observa, en cuanto al análisis de correlación entre las variables de estudio de manera global se encontró que el estrés laboral guarda una relación inversa con la calidad de vida laboral ($Rho=-,393$; $p=,004$) y es estadísticamente significativa, lo cual indica que, a mayor estrés laboral, menor calidad de vida laboral. Al mismo tiempo, en las correlaciones del estrés laboral con las dimensiones de la CVT, se evidencia una relación negativa, moderada y significativa entre el estrés laboral y la dimensión integración al puesto de trabajo ($Rho=-,423$; $p=,000$); lo cual expone que, a mayor nivel de estrés percibido, menor capacidad de integración e inserción del colaborador en el puesto de trabajo.

A su vez, dentro de las correlaciones más significativas entre el estrés laboral y las dimensiones de la CVT, se encontró una relación negativa con la dimensión satisfacción laboral ($Rho=-,390$; $p=,000$); esto quiere decir que, a mayor sensación de estrés, menor sensación de agrado o gusto del colaborador respecto a su trabajo. También, una correlación inversa con la dimensión bienestar logrado a través del trabajo ($Rho=-,386$; $p=,000$); lo cual indica que entre más estrés perciba el trabajador, menor satisfacción mental y psicológica sobre el modo vida. En este ámbito, se inmiscuyen aspectos relacionados con el disfrute de bienes y las riquezas logradas dentro de la actividad laboral.

Por otra parte, en las correlaciones de la calidad de vida laboral con las dimensiones del estrés laboral, se halló una correlación inversa y significativa con la dimensión respaldo de grupo ($Rho=-,373$; $p=,000$); lo cual indica que, a mayor calidad de vida laboral percibida, menor prevalencia de estrés al no evidenciar apoyo o protección por parte del equipo de trabajo. Del mismo modo, una relación negativa y significativa con la dimensión falta de cohesión ($Rho=-,379$; $p=,000$); en este sentido, sí la calidad de vida laboral es alta, menor afección en el colaborador sí transita por conflictos laborales con sus compañeros de trabajo.

Por último, entre las correlaciones mayormente significativas de las dimensiones que componen al estrés laboral y la calidad de vida laboral, se encontró una relación inversa y moderada entre respaldo de grupo con la seguridad ($Rho=-,421$; $p=,000$), integración al puesto de trabajo ($Rho=-,406$; $p=,000$) y satisfacción laboral ($Rho=-$

,406; $p=,000$). Lo cual evidencia que, a mayor estrés percibido por la falta de apoyo y colaboración en el trabajador, menor grado de satisfacción en los procedimientos de trabajo vinculados con integración, motivación y dedicación al puesto de trabajo. También, se halló una correlación negativa y moderada entre la dimensión falta de cohesión e integración ($Rho=-,401$; $p=,000$), lo cual indica que mientras más alto el estrés por la falta de unión del equipo de trabajo, mayor desintegración entre los compañeros de trabajo.

En términos generales, se concluye que mientras una variable se eleva la otra disminuye. Ante esto, los resultados obtenidos son similares al estudio de Cueva et al. (2023) en el cual se encontró una correlación negativa y muy significativa, de manera global, entre el estrés laboral y la calidad de vida ($Rho=-,406$; $p=,000$); además, una relación muy significativa entre todas las dimensiones de ambas escalas a excepción de administración del tiempo libre ($Rho=-0,28$) y seguridad en el trabajo ($Rho=-0,33$); lo cual refiere que los participantes manifiestan altos y muy altos niveles de estrés, relacionado con la baja calidad de vida en el trabajo. Por los hallazgos encontrados, se plantea la necesidad de desarrollar programas institucionales y estrategias individuales encaminadas al mejoramiento de entorno laboral de las trabajadoras.

También, los resultados se vinculan parcialmente al estudio desarrollado por Ortiz, Loli y Vargas (2020) el cual revela una relación inversa y significativa entre la calidad de vida y los factores estresores asociados al síndrome de Burnout ($Rho=-,369$; $p=,000$); es decir que a menor calidad de vida, mayor agotamiento emocional y despersonalización en los trabajadores. Se concluye que, cuánto más expuesto el colaborador a situaciones de estrés, menos sensación de satisfacción y bienestar por el trabajo; por lo tanto, la CVT es mayormente afectada. Por consiguiente, se sugiere fomentar un adecuado horario laboral, disminuir la sobrecarga laboral y establecer un equilibrio entre la vida laboral y familiar.

CONCLUSIONES

- Tanto la calidad de vida laboral (CVL) como el estrés laboral son elementos esenciales en el análisis del ambiente de trabajo. La CLV se enfoca en el bienestar total del empleado, influyendo positivamente en su desempeño y en el clima laboral. En contraste, el estrés laboral, si no se gestiona adecuadamente, puede causar serios problemas de salud y afectar la eficiencia organizacional. Por ello, es fundamental que las empresas adopten estrategias para mejorar la CVL y minimizar el estrés laboral, fomentando un entorno de trabajo saludable y productivo.
- En los trabajadores se reporta una media de estrés laboral correspondiente a nivel Bajo ($M=75,79$). Se evidencia nivel intermedio de estrés en: clima organizacional ($M=12,80$); estructura organizacional ($M=13,03$); tecnología ($M=9,43$); influencia de líder ($M=12,11$); y falta de cohesión ($M=11,81$). De igual manera el análisis categórico ubica los mayores porcentajes de todas las dimensiones en nivel Bajo.
- La media de calidad de vida laboral indica un nivel medio ($M=204,47$). En cuanto a las dimensiones, se reporta baja calidad de trabajo en: integración al grupo de trabajo ($M=28,88$) y desarrollo personal ($M=22,62$). El análisis categórico muestra que los mayores porcentajes se agrupan en el nivel bajo, específicamente en las dimensiones satisfacción por el trabajo (65,0%) y bienestar logrado a través del trabajo (63,0%).
- El análisis de correlación entre las variables de manera global encontró que el estrés laboral guarda una relación negativa moderada y significativa con la calidad de vida laboral ($Rho=-,393$; $p=,004$). De igual manera todas las dimensiones de estrés laboral y CVT mantienen una relación negativa con predominio de grado moderado significativo.

RECOMENDACIONES

- Diseñar e implementar una propuesta de intervención para la CVT y el estrés laboral atendiendo a la correlación negativa y significativa entre ambas variables en la población de estudio.
- Desarrollar una investigación acerca de la Calidad de Vida personal de los trabajadores de la institución pues esto pudiera estar incidiendo en la calidad de vida laboral y también en los niveles de estrés.
- Analizar el clima laboral de la institución, el liderazgo, la motivación, las compensaciones, entre otros factores que componen esta variable, guardan relación con la calidad de vida y el estrés laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Acoltzin Vidal, C. (2014). Estadística descriptiva y selección de la prueba. *Revista mexicana de cardiología*, 25(2), 129-131. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmc/v25n2/v25n2a9.pdf>
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Alves, D., Cirera, Y., y Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145–163. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&tlng=es.
- Bena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Unidad Académica de Estudios Generales.
- Benavides, K., Prendas, G., y Miranda, Y. (2021). El Teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Revista Nuevo Humanismo*, 9(1), 20. <https://doi.org/10.15359/rnh.9-1.1>

- Cañas, M. (2016). *Estudio sobre el contrato psicológico y su influencia en la calidad de vida laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11242>
- Cisneros, Y. (2023). *El estrés laboral en los colaboradores de la empresa encargada de calibración e inspección de instrumentos, en el período de diciembre 2022 a julio* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/70fd02d8-725c-42f2-96fb-46843d90f567/content>
- Cochabamba, B. (2007). El Estrés Laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas* (20), 55-66. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>
- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N. y Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 2-11- Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187&lng=es&tlng=es.
- Cueva, C., Valenzuela, S., & Hidalgo, J. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(55), 46-64. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i54.2292>
- Delgado, S., Calvanapón A. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Deliacir, S., & Esparza, R. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume - Perú. *Revista San Gregorio*, 1(51), 78-95. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2091>

- Dickerson, S., y Kemeny, M. (2004). Acute Stressors and Cortisol Responses: A Theoretical Integration and Synthesis of Laboratory Research. *Psychological Bulletin*, 130(3), 355–391. <https://doi.org/10.1037/0033>
- Dolores, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M. y Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169-182. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560875871009>
- Duro Martín, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral, trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Editorial Pirámide. Recuperado de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-las-fuerzas-armadas-de-ecuador/psicologia/psicologia-de-la-calidad-de-vida-laboral/67111953>
- Espinoza, A., Pernas, I. y González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Humanidades Médicas*, 18(3), 697-717. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&tlng=es.
- Fernández, A., y Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en 77 el proceso de investigación: una breve revisión*. Editorial: Universidad César Vallejo. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/119978/1/Altamirano_Vela.pdf
- Fernández, J. y Calderón, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica herediana*, 28(4), 281. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3380/338053958014.pdf>
- Frías, E. y Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. *Digital Publisher*, 5(3),184-190. Recuperado de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/234

- García, M. y Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19 (1),79-90. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79845405005>
- Gómez, M. y Calderón, P. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Revista Katharsis*, (23), 177-121. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5888108>
- Gómez, R. (2017). La evaluación psicológica infantil: metodología y aplicación de las técnicas proyectivas y psicométricas. *Poiésis*, (33), 104-118. <https://doi.org/10.21501/16920945.2500>
- Gómez, V. (2005). Richard Stanley Lázaro (1922-2002). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37 (1),207-209. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80537112>
- Gómez, V. y Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21331836004>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVTGOHISALO”. *Ciencia Trabajo*, 12(36), 332-340. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56231845/fulltext_stamped.pdf?1522813806
- Hernández - Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández, I., Lumbreras, M., Méndez, P., Rojas, E., Cervantes, M., y Juárez, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en 70 hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192. doi: <http://dx.doi.org/10.21149/7758>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial MC Graw Hill Education.
- Hernández-Ávila, C., y Carpio Escobar, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Huamani, Y., Valle, D., Roiro, S. y Guerrero, J. (2023). Estrés aculturativo, calidad de vida y su relación con variables sociodemográficas en inmigrantes venezolanos. *Revista De Investigación En Psicología*, 26(2), 33–49. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v26i2.25886>
- Larico, E., Machaca, F., Condori, L., y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 356–372. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2097>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Llaneza-Álvarez, F. (2009). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. Madrid, España: Editorial Lexnova.
- López, Y., Díaz, Y., Cintra, Y. y Limonta, R. (2014). Estrés, el “gran depredador”. *Revista Información Científica*, 84(2), 375-384. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757261019>

- Lotito, F. (2023). Las empresas y la adecuada gestión, manejo y control del estrés. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 9(2), 181-196. <https://doi.org/10.29393/RAN9-15EAFL10015>
- Lupien, S., Maheu, F., Tu, M., Fiocco, A. y Schramek, T. (2007). The effects of stress and stress hormones on human cognition: Implications for the field of brain and cognition. *Brain and Cognition*, 65, 209–237. <https://doi.org/10.1016>
- Martínez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Meneses, A., Pinchao, L., Guerra, V., Calderón, L., y Pinto, C. (2023). Nivel de responsabilidad social empresarial en la cooperativa “28 de septiembre” en la ciudad de Ibarra-Ecuador. *Revista Espacios*, 44(6), 12-30. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a23v44n06/23440602.html>
- Mohamdreza, M., Mostafa, N. y Ahmadreza, S. (2023). Stress control and coping in patients with type 2 diabetes: An interventional study based on the Lazarus' Transactional model. *Research Square*, (10), 5 1-14. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2787428/v1>
- Montoya, P., Bello, N. y Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- Mora, M. (2019). *Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa PROVIP´S, Quito 2019*. (Tesis de postgrado, Facultad de Ciencias del Trabajo y del Comportamiento humano, Universidad Internacional SEK). Recuperado de <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3481>

- Moreno, S., y Suárez, A. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8(4). Recuperado de <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Mozo, C. y Osorio, M. (2019). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO en personal operativo de empresas agroindustriales de Trujillo* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37695/mozo_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Recuperado de <https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Ortega, J. (2014). Estrés y evaluación psicológica: un acercamiento teórico relacionado al concepto de resiliencia. *Anuario de Investigaciones*, XXI(1), 297-302. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139994030>
- Ortiz, G., Loli, E., & Vargas, N. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 23(2), 67-82. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i54.2292>

- Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2024). *Oscus Cooperativa de Ahorro y Crédito, valores y principios*. Recuperado de <https://oscus.coop/valores-principios>
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67952833006/index.html>
- Osorio, M., Malca, M., Condor, Y., Becerra, M., y Ruiz, E. (2022). Factores asociados al desarrollo de estrés, ansiedad y depresión en trabajadores sanitarios en el contexto de la pandemia por COVID-19 en Perú. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(3), 271-284. 2022.<https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2022.25.03.04>
- Pando, M., González, R., Aranda, C. y Elizalde, F. (2018). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo” (versión 68 breve). *Salud Uninorte*, 34(1), 68-75. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/817/81759538007/html/>
- Paredes, K. (2020). *Dimensiones de personalidad y estrés laboral en docentes de una corporación educativa de Lima Sur* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1102/Paredes%20Melquiades%2C%20Kelly%20Sofia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, D., Toala, M., y Toala, B. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(1), 29-40. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.29-40](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40)
- Pla, F. y Salomone, G. (2016). El consentimiento informado en el campo de la salud mental. De la pauta deontológico-jurídica a la dimensión clínica. *Anuario de Investigaciones*, XXIII, 219-225. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369152696063.pdf>

- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cronbach. *Telos*, 12 (2),248-252 Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Quintero, M., Silva, A. y Jaramillo, M. (2017). *Calidad de vida laboral en producciones de cítricos del Suroeste Antioqueño, Colombia* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2033/1/Calidad_Vida_Laboral_Producciones_Citricos_Suroeste_Ant.pdf
- Ramírez, D. (2019). Calidad de vida laboral en docentes de una institución educativa en la ciudad de Medellín en el año 2018. *Revista Humanismo y Sociedad*, 7(1), 52-68. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7083543>
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55 (2),117-147. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105060353005>
- Reyes, A., De La Cruz, G., Pantigoso, N. y Colina, F. (2023). Habilidades blandas y estrés laboral en especialistas de educación. *Episteme Koinonía. Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 6(12), 119-133. 2023.<https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2537>
- Robles, P. (2017). Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral en docentes de instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación*, 20(1), 119-134. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/13527>

- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-CorteTransversal.pdf
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Rojas, A., Tiga, D. y Bello, W. (2021). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(265), 253-265. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>
- Ruiz, J. (2018). *Estrategias para reducir el estrés laboral: revisión documental en el periodo comprendido entre 1997 y 2013*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/1bf25e4e-6496-498e-97c3-9d07291679d8/content>
- Salas, M., Basante, Y., Zambrano, C., Matabanchoy, S., y Narváez, A. (2021). Conceptions about Quality of Work Life in organizations. *Informes Psicológicos*, 21(2), 209–227. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>
- Schalock, R., Gardner, J. y Bradley, V. (2006). *Calidad de Vida para personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades del desarrollo*. Madrid, España: IPACSA.

- Secretaría de Salud Norte. (2018). *Plan de Bienestar laboral e Incentivos 2018*. Bogotá: Secretaría de Salud Norte E.S.E. Recuperado de <https://www.subrednorte.gov.co/sites/default/files/planeacion/plan%20de%20Obienestar%20e%20incentivos.pdf>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33–50. Recuperado de <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Tamborini, M., Centenaro, A., Souto, E., Stumm, E. y Colet, F. (2023). Estrés laboral en profesionales de la atención primaria durante la pandemia de COVID-19: estudio de métodos mixtos. *Revista Latino-americana De Enfermagem*, 31, 1-25. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6797.4040>
- Vallejo, r. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral*. (Tesis de postgrado, Facultad de Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>
- Vélez, J. (2018). *Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS*. (Tesis de postgrado, Facultad de Administración de Empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9780>
- Verdugo, M. y Schalock, R. (2013). *Calidad de Vida en Discapacidad e Inclusión: Manual para docentes*. Salamanca, España: Amarú. Recuperado de <https://bit.ly/2Ojppq9a>

Vizcaíno, Y. y Montero, Y. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364-374. Recuperado de <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/369>

ANEXOS

Anexo 1. Índice de cuadros

Cuadro 1. Componentes del estrés laboral	12
Cuadro 2. Dimensiones de la calidad de vida laboral	18
Cuadro 3. Modelos de la calidad de vida laboral.....	20

Anexo 2. Índice de tablas

Tabla 1. Variables sociodemográficas de los participantes	25
Tabla 2. Dimensiones, número de ítems y rango de estrés	27
Tabla 3. Categorías según los rangos de estrés por dimensiones	28
Tabla 4. Niveles de estrés del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	28
Tabla 5. Dimensiones y número de ítems	31
Tabla 6. Alternativas de respuesta del CVT – GOHISALO	31
Tabla 7. Puntaje global para la calificación del CVT – GOHISALO	32
Tabla 8. Puntajes por dimensiones para la calificación del CVT – GOHISALO ...	32
Tabla 9. Resultados descriptivos del estrés laboral	36
Tabla 10. Resultados descriptivos del estrés laboral	38
Tabla 11. Resultados descriptivos por dimensiones de la Calidad de Vida Laboral	39
Tabla 12. Resultado total de la Calidad de Vida Laboral.....	39
Tabla 13. Resultados categóricos de la Calidad de Vida Laboral	40
Tabla 14. Prueba de normalidad	42
Tabla 15. Análisis correlacional entre estrés laboral y calidad de vida laboral	43