

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“ESTRÉS Y FATIGA LABORAL EN  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE LA  
CIUDAD DE CAJAMARCA, EN EL AÑO 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Psicología**

**Autoras:**

Alondra Esmeralda Chilon Villoslada

Mayra Raquel Soberon Jambo

**Asesor:**

Mg. Martha Marisciolo Pineda Gonzalez

<https://orcid.org/0000-0003-2660-3718>

Cajamarca - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>KELLY MAGDALENA SANTA CRUZ CÁCERES</b>	<b>48123170</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>MILAGROS DEL PILAR MIRANDA VITERI</b>	<b>70169002</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>OSCAR IVÁN ALFARO BUSTAMANTE</b>	<b>45628715</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

**INFORME DE SIMILITUD****“ESTRÉS Y FATIGA LABORAL EN COLABORADORES DE UNA  
EMPRESA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, EN EL AÑO 2023”****INFORME DE ORIGINALIDAD****FUENTES PRIMARIAS**

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a Dios, a nuestros padres por brindarnos el apoyo y cariño incondicional, para concluir exitosamente nuestra carrera profesional.

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecidas con Dios por brindarnos salud, fortaleza y permitirnos avanzar con nuestra carrera profesional. Seguidamente a nuestra familia, amigos por esos ánimos de seguir siempre adelante, se les agradecemos de todo corazón.

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	30
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad .....	26
Tabla 2. Correlación entre Estrés y Fatiga Laboral según Spearman.....	26
Tabla 3. Niveles del estrés en colaboradores, según sexo .....	27
Tabla 4. Niveles de la fatiga laboral en colaboradores según sexo .....	27
Tabla 5. Relación entre dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral según Spearman .....	28
Tabla 6. Relación entre dimensión control y fatiga laboral según Spearman .....	28
Tabla 7. Relación entre dimensión apoyo social y fatiga laboral según Spearman.....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema de investigación .....	21
--	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo, determinar la relación entre el estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023. Para ello, se desarrolló una revisión minuciosa de investigaciones empíricas. Además, esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, teniendo como muestra a 100 colaboradores de género masculino y femenino entre edades de 30 a 40 años, también, hayan tenido al menos 1 año laborando dentro de la organización. Los instrumentos evaluados fueron: El Cuestionario del modelo demanda – control (DC) de Karasek, así como la Escala de Fatiga Laboral – EFL. Como resultado, se encontró que el estrés guarda una correlación positiva de grado débil con la fatiga laboral ( $Rho=0.029$ ), asimismo, se evidenció que tanto los varones como las mujeres se encontraron presentando niveles altos de estrés y fatiga laboral. Se concluye que a mayores situaciones de estrés que padezca el trabajador, mayor será la fatiga que empiece a sentir física y psicológicamente.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés, fatiga laboral, colaboradores

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

A raíz de la pandemia originada por la COVID-19, se implementó la modalidad de trabajo virtual o remoto, lo que generó importantes cambios laborales, debido a la exigencia de una mayor presión en el trabajador. Autores como Noroña et al. (2021) realizando dentro del Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo una investigación encontrando que la exposición directa al COVID-19 ha conllevado a consecuencias como el estrés laboral, el agotamiento emocional, la ansiedad y la depresión. El estrés laboral trae diversas consecuencias en el colaborador tanto física como psicológicamente; en la Revista Región y Sociedad en México, Salazar et al. (2021) indican que cuando un trabajador experimenta niveles altos de estrés, su cuerpo libera catecolaminas que lo preparan para reaccionar de forma defensiva o escapar de la situación estresante, lo que provoca un aumento en la frecuencia cardíaca y en el flujo sanguíneo hacia los músculos esqueléticos, sin embargo, si la exposición al estrés es constante y prolongada, esto puede afectar negativamente los sistemas sanguíneo, digestivo e inmunológico del cuerpo.

Según un artículo del Diario América Economía (2021), indicaron que el nivel de estrés ha aumentado, debido al confinamiento prolongado por la pandemia que trajo consigo el trabajo remoto; el estrés laboral ha afectado tanto a Europa como a América; México ya presentaba altos niveles de estrés laboral, siendo al menos el 75% de los empleados quienes sufrían de esta condición, de hecho, el país superaba a China (73%) y Estados Unidos (59%).

El estrés laboral siempre ha estado presente en diversas organizaciones debido a la presencia de diferentes riesgos psicosociales. Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021), el estrés laboral es una consecuencia importante de la

exposición a riesgos psicosociales y se considera una problemática que perjudica a todos los trabajadores. Además, el estrés laboral posee un impacto negativo en la salud, así como en el rendimiento laboral, influyendo en el absentismo, el rendimiento y la productividad. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) estimó que cada año se pierden 12.000 millones de días laborales debido a condiciones como el estrés, la depresión y la ansiedad, lo que tiene un costo de casi un billón de dólares para la economía mundial.

Chuchuca y Mora (2020) al realizar un estudio en la Universidad Politécnica Salesiana, encontraron que el estrés laboral produce fatiga física y psicológica, lo que obstaculiza a las relaciones interpersonales como al rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados. Ante ello, Wong y Arlinghaus (2020) indicaron que la fatiga es la respuesta del cuerpo ante la falta de descanso debido al constante esfuerzo tanto físico como mental al que el colaborador está expuesto, esta privatización de reposo puede generar un efecto negativo en la memoria a corto plazo, velocidad de desempeño, disminución de la productividad además de presentar indicadores de estrés y ansiedad.

Además, Ramírez (2017) al realizar una investigación en la empresa Kronos Latinoamérica en 100 directivos que ocupan puestos gerenciales encontraron que el 53% estima que mientras más horas de trabajo que tenga el colaborador habrá menor productividad debido que, la fatiga laboral puede traer como consecuencia el ausentismo, por lo tanto, pérdida monetaria para la empresa.

Todas las personas pueden sufrir de estrés en el algún momento de su vida, según un artículo del Diario El Comercio (2021), al realizar una encuesta a 2,050 peruanos indicaron que los factores más importantes del estrés laboral crónico en Perú fueron los siguientes: un 39% mencionó la fuente de trabajo, un 27% el desempleo y un 18% las responsabilidades.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2021) destacó la importancia de reconocer las señales de advertencia, como el estrés y el cansancio, que se expresa cuando las personas están en tensión constante o muy presionadas, puesto que, pueden pedir la ayuda pertinente si en caso lo requiriesen.

Mendoza y Panta (2020) al realizar su investigación en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca encontraron que los trabajadores de la localidad estaban presentando niveles altos de estrés laboral (56%).

Según la realidad problemática presentada, se indica la importancia de seguir investigando sobre los constructos como estrés y la fatiga laboral en los colaboradores de Cajamarca, puesto que, se ha evidenciado la poca producción de estudios sobre estas variables en la localidad a pesar de ser temas fundamentales y de relevancia, para que el colaborador cuente con una adecuada salud física y mental, y así su productividad aumente.

Se tomaron como base distintos antecedentes, entre ellos, a nivel internacional en un estudio realizado en Ecuador por Molina (2020), se reveló que alrededor del 64% de la población experimentaba niveles de fatiga laboral de moderados a excesivos, como resultado, se enfatizó la importancia de evaluar periódicamente a los trabajadores, debido que, con el tiempo aumenta el riesgo de desarrollar fatiga crónica o enfrentar riesgos psicosociales que pueden desencadenar accidentes laborales o enfermedades ocupacionales. Por su parte, Baldonado (2019) en un estudio realizado en España, encontró niveles elevados de estrés laboral en los empleados, lo cual ha llevado a una disminución en su productividad debido al agotamiento físico y emocional causado por una carga de trabajo excesivo y constante.

Según Chuchuca y Mora (2020) en Ecuador, el bajo rendimiento y el alto nivel de estrés de los colaboradores se deben a la falta de apoyo organizacional, el poco tiempo de descanso y la sobrecarga laboral, lo cual provoca un agotamiento físico y mental en los trabajadores. En el caso de Colombia, Amaya et al. (2019) encontraron que los trabajadores con altos niveles de estrés y fatiga laboral presentan diversas reacciones fisiológicas como migraña, problemas gastrointestinales, dificultad para conciliar el sueño, dificultades cardiovasculares y gastritis, entre otros.

A nivel nacional, en Lima, Malvaceda (2020) señaló que las personas experimentan frustración e incomodidad debido a la rotación de turnos y manifiestan actitudes negativas hacia la organización como resultado del estrés laboral moderado que experimentan. Además, Sarmiento (2019) encontró que el 18.2% presentó un nivel moderado de estrés laboral, ello ha conllevado a que la fatiga tanto física como mental vaya en aumento, lo que ha generado síntomas físicos como dolores musculares, de cabeza; así como síntomas emocionales tales como frustración, ira y tristeza. Diaz y Villar (2020) mencionaron que dentro de su estudio en trabajadores encontraron que estaban presentando niveles altos de estrés laboral, debido a las exigencias, la falta de apoyo de parte de la organización, el poco liderazgo de los jefes además de las bajas compensaciones salariales.

En Huacho, Albinagorta (2019) indicó que el 93% de los colaboradores presentó niveles medios altos de estrés laboral, debido a que la organización no incentiva el trabajo en equipo, además de la poca comunicación que existen entre las áreas, lo que disminuyó el compromiso de los trabajadores con la empresa. En Lima, Cassano (2018) identificó en los colaboradores de una empresa niveles bajos de estrés laboral, puesto que, la empresa se involucra con cada uno de sus trabajadores velando por su estado físico y salud mental,

además de reconocer que el elemento principal es el trabajador para que se logren las metas organizacionales.

A nivel local, Chilón (2021) indicó que los trabajadores de la localidad presentaron un nivel moderado de estrés laboral y un nivel alto de fatiga, ello ha conllevado a que en el último año se presenten mayores accidentes laborales por encontrarse los colaboradores distraídos además de presentar agotamiento. Por último, Hernández (2020) mencionó que los trabajadores muchas veces no solamente laboran en una empresa, sino que cuentan con diversos empleos debido a la necesidad económica que presentan, ello genera que su agotamiento físico y psíquico aumente, lo que puede provocar que los niveles de estrés laboral aumenten su intensidad hasta producir el síndrome de burnout.

El estrés está presente en la vida de la persona, en niveles altos puede obstaculizar el buen desarrollo de sus actividades. García et al. (2009) afirman que el estrés provoca situaciones que abruman a las personas y genera reacciones que afectan su bienestar mental; a menudo causando efectos negativos en la salud, por ello, cuando se habla sobre estrés laboral, generalmente se refiere a un estado emocional que se produce debido a la tensión social, física y psicológica que proviene de entornos laborales caracterizados por una carga de trabajo intensa y la exigencia de cumplir objetivos en poco tiempo.

En la década de 1970, Robert Karasek propuso la idea de que la experiencia subjetiva del estrés o la enfermedad en el trabajo no solo se debe a las demandas psicológicas laborales, sino también al grado de autonomía o control que los trabajadores tienen sobre sus funciones y tareas, según esta teoría, el estrés laboral se produce cuando las demandas laborales son altas y el control sobre ellas es bajo, Karasek pudo comprobar esta teoría utilizando extensas bases de datos de trabajadores de Suecia y Norteamérica, lo que

demonstró el potencial predictivo del modelo que ahora se conoce con su nombre (Karasek & Theorell, 1990).

Karasek y Theorell (1990) presentaron el modelo demanda-control, el que explica el estrés laboral a partir de la relación entre las exigencias psicológicas del trabajo y el nivel de control que el empleado tiene sobre ellas, en este sentido, el control laboral se refiere a las posibilidades de desarrollar habilidades propias y la autonomía que el trabajo brinda al individuo. La posibilidad de desarrollar habilidades personales se presenta de dos formas: la primera es adquirir y mejorar las capacidades necesarias para efectuar las tareas y tener la oportunidad de dedicarse a lo que se sabe hacer mejor en puestos de trabajo creativos y diversos. La segunda es la autonomía se alude a la capacidad de tomar decisiones acerca de las propias tareas, en este sentido, es importante tener control sobre los descansos y el ritmo de trabajo; según la formulación de Karasek, las demandas psicológicas se enfocan principalmente en la cantidad de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo, así como en las interrupciones que fuerzan a desatender temporalmente las tareas y retomarlas más adelante.

Karasek y Theorell (1990) divide los componentes del estrés en tres: componente demanda psicológica, componente control laboral y componente apoyo social. El componente demanda psicológica se refiere a sobrecarga laboral percibida por el empleado, incorporando la cantidad de trabajo, el ritmo, la presión de atención, la reducción de tiempo y las interrupciones. El componente control laboral está centrado en el contenido y la autonomía del empleado para tomar decisiones y utilizar sus habilidades y creatividad. Por último, el componente apoyo social se refiere a la ayuda disponible en las interacciones sociales en el trabajo, tanto del jefe como de los colegas; el apoyo social del jefe se refiere

al trato y soporte emocional que brinda el supervisor al empleado, mientras que el apoyo social de los compañeros se refiere al soporte funcional y emocional proporcionado por los colegas en el entorno laboral.

Por otra parte, la investigación sobre fatiga laboral se basa en la teoría de Muchinsky (2002), quien detalla la fatiga laboral como las transformaciones que ocurren en el cuerpo cuando se enfrenta a situaciones de esfuerzo excesivo o al intentar superar los propios límites en un determinado tipo de trabajo al que no se está acostumbrado. Según Arriaga (2001), la fatiga laboral es un fenómeno complicado que incluye las modificaciones en el funcionamiento del cuerpo humano debido a la sensación de cansancio, lo cual afecta negativamente la eficiencia en el desempeño laboral.

Mengele (1999 citado en Diaz y Villar (2020) sostuvo que la fatiga es una sensación que se puede manifestar como cansancio, falta de energía, deseo intenso de dormir, falta de concentración, debilidad muscular y dificultad para respirar. Asimismo, los individuos pueden poseer diferentes límites para percibir la fatiga, dependiendo del tiempo designado al trabajo, estudio, sueño, tiempo libre y otras actividades. Así también, Norman (1999) resume las particularidades de la fatiga laboral de la siguiente manera: en primer lugar, se manifiesta como una minoración en la capacidad de respuesta y acción del sujeto; en segundo lugar, es un fenómeno complejo con múltiples causas, aunque puede haber un factor específico predominante; en tercer lugar, la fatiga afecta al organismo en su conjunto, tanto física como psicológicamente, y varía en intensidad y expresión de una persona a otra; en cuarto lugar, la sensación de fatiga es un mecanismo adaptativo del organismo que indica la obligación de descansar.

En el ámbito laboral, la fatiga no es solo sentirse cansado, ya que no solo está relacionada con el nivel de agotamiento que se experimenta, sino también con el impacto que este puede tener en la salud del empleado y en la eficiencia. Según Ponce de León y Neisa (2004), la fatiga causada por el trabajo es una exteriorización general o específica de la tensión que se genera, y normalmente se puede aliviar con un descanso adecuado.

De la misma manera, Muchinsky (2002) destaca que la fatiga es una sensación compleja que engloba síntomas tanto físicos como mentales, esta sensación varía en intensidad desde sentirse bien hasta estar completamente exhausto y puede servir como indicador de la integridad del individuo y su disposición para realizar una tarea.

El autor indicó que existen diferentes dimensiones de la fatiga, siendo la primera denominada dimensión agotamiento físico, el que está relacionado con el suministro de energía muscular y la eliminación de toxinas del cuerpo; la actividad física prolongada y exigente es la principal causa de esta forma de fatiga, la cual se caracteriza por el dolor agudo en los músculos y la pérdida de fuerza física a causa de a la realización de actividades perdurables y rigurosas, también puede ser capaz de ocasionar dolores musculares en diversas partes del cuerpo. La segunda es la dimensión agotamiento psicológico, está vinculado con la sensación de hastío o aburrimiento en el trabajo debido a la repetitividad o rutina de las tareas realizadas, sin existir variación alguna, empezando a sentir el trabajador un estancamiento profesional puesto que, no hay un aprendizaje nuevo. La tercera dimensión es el agotamiento de las capacidades, afecta las habilidades y provoca una disminución en la concentración en ciertas actividades, con este tipo de fatiga, los niveles de precisión y rendimiento disminuyen, lo que se considera una de las fundamentales causas de los accidentes en el centro de labores (Muchinsky, 2002).

La presente investigación se sustenta a nivel teórico, puesto que, busca generar nuevo conocimiento sobre el estrés y fatiga laboral en esta población de colaboradores de Cajamarca, información relevante que servirá como sustento académico para que futuros investigadores sigan estudiando a las variables. Como justificación práctica, la organización podrá visualizar la realidad de sus colaboradores y realizar programas que disminuyan el estrés laboral, mediante pausas activas, recreación, compensaciones por el logro de las metas, buscando así motivar a su personal. A nivel social, se busca concientizar a las personas en las consecuencias que trae el tener niveles altos de estrés y fatiga laboral, lo que no solo va a obstaculizarles en el trabajo, sino también en el ámbito personal hasta familiar. Por último, como justificación metodológica, los instrumentos cuentan con una adaptación realizada a la población de Cajamarca, por lo que investigadores sucesores que deseen evaluar en una población de la localidad se pueden basar de los instrumentos utilizados.

## **1.2. Formulación del problema**

Por ello, se formula la siguiente pregunta de averiguación: ¿Qué relación existe entre el estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023? Como preguntas específicas: ¿Cuáles son los niveles de estrés en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo? ¿Cuáles son los niveles de fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo? ¿Qué relación existe entre la dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023? ¿Qué relación existe entre la dimensión control y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023? ¿Qué relación existe entre la dimensión

apoyo social y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023?

### **1.3. Objetivos**

Luego, se indica el objetivo de investigación: Determinar la relación entre el estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023. En cuanto a los objetivos específicos son: Determinar los niveles de estrés en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo. Determinar los niveles de fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo. Determinar la relación entre la dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023. Determinar la relación entre la dimensión control y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023. Determinar la relación entre la dimensión apoyo social y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.

### **1.4. Hipótesis**

Por último, se formula la hipótesis de investigación: Existe relación directa entre el estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023. Las hipótesis específicas: Existen diferencias entre los niveles de estrés en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo. Existen diferencias entre los niveles de fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo. Existe relación directa entre la dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023. Existe relación directa entre la dimensión control y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023. Existe relación

inversa entre la dimensión apoyo social y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.

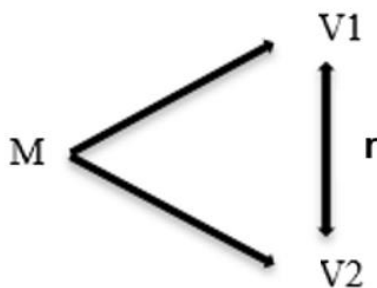
## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo básico según Baena (2017) se define como el incrementar el conocimiento científico sin tener en cuenta su aplicación práctica. Además, se utilizó un enfoque cuantitativo puesto que, se recopilaron datos mediante la aplicación de instrumentos y posteriormente se analizaron estadísticamente (Gallardo, 2017). El diseño de investigación utilizado fue no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable y se estudió tal como se presentaban en el entorno. Además, el estudio fue transversal debido que, se llevó a cabo en un solo momento (Hernández y Mendoza, 2018). En términos del alcance del estudio fue de correlación porque se realizó una medición del grado de relación entre las variables (Arias, 2006).

Se expone la figura de la correlación siendo la siguiente:

**Figura 1**

*Esquema de investigación*



Donde:

M: Muestra 100 colaboradores

V1: Variable 1: Estrés laboral

V2: Variable 2: Fatiga laboral

r: Correlación entre dichas variables

La población de este estudio estuvo constituida por 215 colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca. Hernández y Mendoza (2018) definen a la población como una totalidad de elementos que componen un grupo con características similares.

En base a la población seleccionada, la muestra estuvo compuesta por 100 colaboradores, este cierto número de participantes se determinó por medio un muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional. En este tipo de muestreo no es aleatorio por lo que la selección depende del criterio del investigador (Otzen & Manterola, 2017). Los criterios de inclusión que fueron considerados en el estudio son los siguientes: colaboradores de género masculino y femenino entre edades de 30 a 40 años, asimismo, tener al menos 1 año laborando dentro de la organización, contar con algún dispositivo electrónico para realizar la encuesta virtual, que hayan firmado el consentimiento informado. En cuanto al criterio de exclusión es encontrarse de vacaciones, no querer participar del estudio o pedir un pago por la realización de las encuestas.

Para el recojo de la información, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, a causa de, que es un método de indagación para obtener de forma sistemática información necesaria para un estudio (Baena, 2017).

Entre los instrumentos para la recolección de datos para medir las variables, se eligió el Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda – Control (DC) creado por Karasek en 1979. Cuenta con una adaptación realizada por Brenda Rodríguez en el año 2018. Además, el instrumento cuenta con un total de 29 items divididos en las siguientes dimensiones: Demanda psicológica (1 – 9), Control (10 – 18) y Apoyo social (19 – 29). Su forma de respuesta es tipo Likert donde: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2),

De acuerdo (3) y Completamente de acuerdo (4). Se puede aplicar de forma individual o colectiva en un tiempo estimado de 10 minutos. La edad de aplicación es de 18 a más.

Este instrumento fue adaptado en Arequipa – Perú, por Rodríguez (2018), encontrándose una validez de 0,9 a través de la prueba KMO; y la esfericidad de Barlet indica que es  $0 < 0.05$  donde la hipótesis nula es aceptada; y a la vez se utilizó el análisis factorial exploratorio. De igual manera la confiabilidad del instrumento se realizó a través del coeficiente alfa de Cronbach es 0.8, por lo que, se revela la fiabilidad del instrumento utilizado como bueno.

A la vez para tener la confiabilidad adaptada para la población Cajamarquina se corroboró mediante una prueba piloto aplicada a una muestra de 30 colaboradores, para ello se aplicó el Alfa de Cronbach para la variable de Estrés Laboral dando como resultado un alfa de 0.774.

El segundo instrumento evaluado fue la Escala de Fatiga Laboral – EFL creado por Pamela Zavaleta Loro en el 2019 en Lima – Perú. El instrumento de medición cuenta con un total de 25 items los que están divididos en las siguientes dimensiones: Agotamiento físico (1 – 7), Agotamiento psicológico (8 – 17) y Agotamiento de las capacidades (18 – 25). Su forma de respuesta es tipo Likert donde: Nunca (1), Casi nunca (2), Casi siempre (3) y Siempre (4). Se puede aplicar de forma individual o colectiva en un tiempo estimado de 15 minutos. La edad de aplicación de 18 a más.

Este instrumento fue adaptado en Lima - Perú por Zavaleta (2019), encontrando una validez de contenido y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Y la confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del método de consistencia interna Alfa de Cronbach; y del coeficiente Omega de McDonald. Asimismo, del análisis realizado se encontró que existe

una confiabilidad de 0.95 para la escala total y una confiabilidad entre 0.80 y 0.90 para las dimensiones.

A la vez para tener la confiabilidad adaptada para la población Cajamarquina se corroboró mediante una prueba piloto aplicada a una muestra de 30 colaboradores, para ello se aplicó el Alfa de Cronbach para la variable de Fatiga Laboral dando como resultado un alfa de 0,895.

Para la recolección de datos en una primera instancia se gestionó una reunión presencial con el directivo de empresa de la ciudad de Cajamarca, donde se le mencionó sobre la importancia de realizar la investigación en sus colaboradores para conocer el nivel de estrés y fatiga laboral que presentan. Obtenida la autorización con la firma y sello respectivo, se procedió a traspasar el consentimiento informado, ficha sociodemográfica e instrumentos de medición: Estrés laboral modelo demanda control (DC) de Karasek y la Escala de fatiga laboral – EFL, a un formulario en Google Forms; el link de acceso se envió al gerente de la empresa quien se encargó de enviarlo a los colaboradores. La aplicación de las encuestas tuvo una duración de 3 semanas a la muestra requerida.

Para analizar los datos, se determinó la distribución de los datos, mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra fue mayor a 50. A partir de esto, se obtuvieron los siguientes valores: para la variable estrés (0.000) y para la variable fatiga laboral (0.062); por lo tanto, ambos valores fueron menores a 0.05, lo que indica que no había una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó el estadístico no paramétrico de asociación lineal Rho de Spearman para el análisis inferencial.

Los aspectos éticos que se tomaron en cuenta se basaron en el Código de ética del investigador UPN (2021), este código establece que los autores deben velar por el bienestar

físico e intelectual de los participantes del estudio. Además, se requiere que los participantes firmen un consentimiento informado, asimismo, los investigadores también están obligados a mantener la confidencialidad de las respuestas y solo pueden presentar datos generales de la muestra, sin divulgar información personal a terceros. A su vez, se tuvo en cuenta el Código de Ética del Psicólogo (2017), que establece que cualquier información consiguió de fuentes externas debe ser referenciada apropiadamente para evitar el plagio.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad*

	Estadístico	G1	Sig.
Estrés	,148	100	,000
Fatiga laboral	,087	100	,062

*Nota:* Elaboración propia

Se presenta en la Tabla 1 la prueba de normalidad obtenida mediante Kolmogorov-Smirnov debido que, la muestra de estudio fue menor a 50 participantes; se obtuvo como resultado un valor de significancia de ,000 para la variable estrés, y ,062 para la variable fatiga laboral, teniendo un valor mayor y menor a 0,05, ante ello, Hernández y Mendoza (2018) indican que al existir valores diferentes, se elimina el supuesto de normalidad y se aplican pruebas no paramétricas como el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 2**

*Correlación entre Estrés y Fatiga Laboral según Spearman*

		Fatiga Laboral
	R	,029
Estrés	P	,775
	N	100

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 2, se indica que existe una correlación positiva de grado débil ( $\rho = .029$ ) entre estrés y fatiga laboral, lo que indica que, a mayor nivel de estrés, mayor fatiga laboral en los colaboradores.

**Tabla 3**

*Niveles de Estrés en Colaboradores, según su sexo*

Niveles	Estrés			
	Femenino		Masculino	
	F	%	F	%
Muy bajo	0	0%	0	0%
Bajo	1	2%	0	0%
Promedio	0	0%	0	0%
Alto	31	78%	53	88%
Muy alto	8	20%	7	12%
Total	40	100%	60	100%

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 3 se presentan los niveles de estrés según sexo en los colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, se tuvo como resultado que el sexo femenino presenta un nivel alto representado por el 78% al igual que el sexo masculino con el 88%.

**Tabla 4**

*Niveles de Fatiga Laboral en Colaboradores, según su sexo*

Niveles	Fatiga Laboral			
	Femenino		Masculino	
	F	%	F	%
Bajo	0	0%	0	0%
Promedio	0	0%	0	0%
Alto	40	40%	60	100%
Total	40	100%	60	100%

*Nota:* Elaboración propia

En cuanto a la fatiga laboral se presenta en la Tabla 4 los niveles según sexo en los colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, se tuvo como resultado que tanto varones como mujeres tienen un nivel alto de fatiga en un 100%.

**Tabla 5**

*Relación entre dimensión Demandas Psicológicas y Fatiga Laboral según Spearman*

		Fatiga laboral
	R	,344**
Dimensión <i>demandas psicológicas</i>	p	,000
	n	100

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 4, se evidencia que existe una correlación positiva de grado media ( $\rho = .344$ ) entre dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral, lo que indica que, a mayores demandas psicológicas, mayor será la fatiga laboral en el colaborador o viceversa.

**Tabla 6**

*Relación entre dimensión Control y Fatiga Laboral según Spearman*

		Fatiga laboral
	R	-,280**
Dimensión control	p	,005
	n	100

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 6, se indica que existe una correlación negativa de grado media ( $\rho = -.280$ ) entre dimensión control y fatiga laboral, lo que indica que, a mayor control que exista, menor será la fatiga laboral en el colaborador o viceversa.

**Tabla 7**

*Relación entre dimensión Apoyo Social y Fatiga Laboral según Spearman*

		Fatiga laboral
	R	-,009
Dimensión apoyo social	p	,927
	n	100

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 7, se evidencia que existe una correlación negativa de grado débil ( $\rho = -.009$ ) entre dimensión apoyo social, ello indica que, a mayor apoyo social, menor será la fatiga laboral en el colaborador o viceversa.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En referencia al objetivo general se halló que, a mayores estresores que se encuentren dentro del contexto organizacional, mayores serán los indicadores de fatiga que serán expresados a través de la pérdida de energía y motivación en los colaboradores. Lo que coincide con la investigación de Molina (2020) y Chuchuca y Mor (2020); quienes identificaron que el estrés genera síntomas físicos, psíquicos y comportamentales, lo que se refleja en fatiga por la sobrecarga de trabajo, además del poco tiempo de descanso. Para explicar los resultados obtenidos, se toma en consideración al modelo teórico de Muchinsky (2002), quien expresa que la fatiga laboral ocurre cuando existen diversos tipos de demanda que muchas veces el trabajador no puede afrontar, lo que genera un incremento del esfuerzo físico hasta mental, ello conlleva a que se presenten indicadores de estrés lo produce un malestar constante. Por consiguiente, dentro de la muestra evaluada se estableció que los indicadores de fatiga laboral se presentan en indicadores como cansancio físico, irritabilidad, poco compromiso con la organización, bajo rendimiento en el trabajo desencadenando así un estrés prolongado.

En referente a la primera correlación específica, se descubrió que a mayores síntomas físicos y mentales de tensión que tenga el trabajador dentro de su centro de laborales, mayor será la fatiga que empiece a sentir. Lo que coincide con lo que menciona Amaya et al. (2019) y Malvaceda (2020) quienes mencionaron que los colaboradores al estar inmersos en escenarios de alta demanda, además de sentir indicadores físicos de cansancio, empiezan también a sentir enojo, irritabilidad, tristeza por no cumplir con los objetivos organizacionales y propios, como también, desmotivación. Además, se considera la teoría de Arriaga (2001) quien menciona que la fatiga laboral es un fenómeno complejo que incluye

las modificaciones en el funcionamiento del cuerpo humano debido a la sensación de cansancio, lo cual afecta negativamente la eficiencia en el desempeño laboral. La fatiga laboral puede ser desencadenante del estrés ante situaciones organizacionales que son percibidas como amenaza, por ello, el colaborador al procesar esta información y no contar con las estrategias para afrontarlo rápidamente genera frustración, decaimiento hasta provocar la renuncia o despido.

En la segunda correlación específica, se halló una relación directa a través de la dimensión demanda control y fatiga laboral, ello quiere decir que, el nivel de estrés incrementará si no se cuenta con una adecuada dirección y liderazgo por parte del supervisor y directivos, además de una inadecuada comunicación entre las áreas de trabajo. Ello coincide con lo encontrado por Diaz y Villar (2020) y Albinagorta (2019) quienes mencionaron que los trabajadores presentan niveles altos de estrés laboral, debido a las exigencias, la falta de apoyo de parte de la organización, el poco liderazgo de los jefes además de las bajas compensaciones salariales. Esto es explicado por Karasek (1990) quien dentro de su teoría explica que el estrés puede ser generado por la cantidad de trabajo, el ritmo, la presión que es implantada por el jefe, así como también los límites de tiempo, todo ello conlleva a presentarse una fatiga que puede ser sobrellevado adecuadamente si el colaborador cuenta con las estrategias necesarias para relajarse de lo contrario podría sufrir consecuencias no solo laboralmente sino también en su salud física y mental.

En la tercera correlación específica, se encontró una relación inversa dentro de la dimensión demanda apoyo social y fatiga laboral, ello quiere decir que mientras mejor el clima laboral dentro de la organización, buena compenetración entre los compañeros de trabajo, apoyándose unos a otros, además de contar con el respaldo de los jefes inmediatos,

el nivel de fatiga disminuirá. Ello coincide con lo encontrado por Cassano (2018) quien identificó en los colaboradores de una empresa niveles bajos de estrés laboral, puesto que, la empresa se involucra con cada uno de sus trabajadores velando por su estado físico y salud mental, además de reconocer que el elemento principal es el trabajador para que se logren las metas organizacionales. Esto es explicado por Karasek (1990) quien expresa que el componente apoyo social se refiere a la ayuda disponible en las interacciones sociales en el trabajo, tanto del jefe como de los compañeros; el apoyo social del jefe se refiere al trato y soporte emocional que brinda el supervisor al empleado, mientras que el apoyo social de los compañeros se refiere al soporte funcional y emocional proporcionado por los colegas en el entorno laboral. Ello indica que la colaboración del grupo de trabajo será importante para el decrecimiento de los niveles de fatiga entro del trabajo.

Durante la realización de la indagación se tuvo las siguientes limitaciones: la cuantía limitada de colaboradores que participaron debido que, la organización en la que se aplicaron las encuestas no cuenta con una extensa cantidad de trabajadores; además, la aplicación por medio virtual, no se tuvo el acceso directo a los participantes y, por último, los pocos estudios que se han realizado sobre el estrés y fatiga laboral en personal de Cajamarca.

En conclusión, a mayores indicadores de estrés que tenga el colaborador debido a las altas demandas organizacionales, mayor será la fatiga que se evidenciará mediante indicadores físicos como dolor de cabeza, de cuerpo; indicadores psicológicos como tristeza, frustración y enojo; lo que conlleva a la desmotivación y poco compromiso empresarial.

## Referencias

- Albinogorta, S. (2019). *Estrés laboral y trabajo en equipo de los trabajadores del régimen 728 de la sede principal de la corte superior de justicia de Huaura, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3874/TESIS%20SANDRA%20ALBINAGORTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaya, B., Galvis, D., Acosta, L., Aguilera, L. & Olarte, Y. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco* [Tesis de pregrado, Politecnico Gran Colombiano Institución Universitaria]. Repositorio institucional de Politecnico Gran Colombiano Institución Universitaria. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1>
- América Economía (10 de marzo, 2022). *Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre "síndrome de trabajador quemado"*. <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Arriaga, J.M. (2001). La fatiga en el trabajo y su influencia en la productividad. *Revista Salud y Trabajo*. (26).

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Baldonado, M. (2019). *Presentismo, estrés, fatiga por compasión y burnout en profesionales de la salud* [Universidad de Oviedo]. Repositorio institucional de la Universidad de Oviedo.
- Becerra, T. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con Quintil* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2C%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cassano, M. (2018). *Síndrome de burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19618/Cassano\\_FME.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19618/Cassano_FME.pdf?sequence=1)
- Código de Ética del Psicólogo (2017). *Código de ética y deontología*.  
[https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

Código de Ética UPN (2021). *Código de ética para la investigación científica en UPN.*

<https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

Chilón, S. (2021). *Niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en el personal de servicio*

*gineco-obstetricia de hospital regional docente de Cajamarca durante la pandemia*

*Covid-19* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio

institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca.

[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4209/T016\\_46752656](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4209/T016_46752656)

[\\_T.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4209/T016_46752656_T.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chuchuca, J. & Mora, A. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal*

*en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay Junio-Noviembre 2020*

[Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional de

la Universidad Politécnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>

Díaz, S. & Villar, A. (2020). *Factores de riesgo psicosociales y nivel de estrés laboral del*

*personal de operaciones especiales de una institución militar de Lima, 2019* [Tesis

de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la

Universidad Privada del Norte.

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24969/Diaz%20Pino%2C%20](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24969/Diaz%20Pino%2C%20Stefanie%20Angela%20-%20Villar%20Encarnacion%2C%20Aylin%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[0Stefanie%20Angela%20-](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24969/Diaz%20Pino%2C%20Stefanie%20Angela%20-%20Villar%20Encarnacion%2C%20Aylin%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Villar%20Encarnacion%2C%20Aylin%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllow](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24969/Diaz%20Pino%2C%20Stefanie%20Angela%20-%20Villar%20Encarnacion%2C%20Aylin%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[ed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24969/Diaz%20Pino%2C%20Stefanie%20Angela%20-%20Villar%20Encarnacion%2C%20Aylin%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- El Comercio (2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual auto formativo interactivo*. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, A., Ramos, P. & García, M. (2009). Los Big Five y el Efecto moderador de la Resistencia en el Agotamiento Emocional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 135-147.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill- educación. <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2021). *Estrés laboral*. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20una,condiciones%20psicosociales%20adversas%20o%20desfavorables.>
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. Basic Books.

- Malvaceda, E. (2020). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/763a7859-61f0-44f9-abbe-4d441691a8b4/content>
- Mendoza, M & Panta, J. (2021). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales de enfermería de dos centros de salud de la ciudad de Cajamarca - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1665/MENDOZA%2c%20M.%20y%20PANTA.%20P.%20%282020%29%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud (2021). *Minsa advierte que la fatiga emocional por la pandemia pone en riesgo la salud mental de la población.* <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/521218-minsa-advierte-que-la-fatiga-emocional-por-la-pandemia-pone-en-riesgo-la-salud-mental-de-la-poblacion>
- Molina, R. (2020). *Factores asociados a la fatiga laboral en el personal administrativo de los hospitales: Vicente Corral Moscoso y Homero Castanier Crespo* [Tesis de pregrado, Universidad el Azuay]. Repositorio institucional de la Universidad el Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9702/1/15333.pdf>
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al Trabajo*. Thomson Learning.

- Munchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la psicología organizacional. Sexta Edición*. International Thomson Editores, S.A.
- Norman, R. (1999). *Psicología Industrial*. RIALP
- Noroña, D., Quilumba, V. & Vega, V. (2021). Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. *Revista Scientific*, 6(21), 81-100.  
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>
- Organización Internacional del Trabajo (2021). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*.  
[https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)
- Otzen, T. & Manteriola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. *Int. J. Morphology*, 35(1), 227-232.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Ponce de León, E. & Neisa, C. (2004). *Estado del arte sobre los aspectos relacionados con la fatiga en el ámbito laboral y un análisis desde el modelo biopsicosocial*. [Tesis de pregrado, Universidad El Bosque]. Repositorio institucional de la Universidad El Bosque.
- Rodríguez, R. (2018). *Factores de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia del HRHD, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cc9345f0-3f7f-4879-acd8-49f93124db68/content>

Ruiz, D. (2017). *Fatiga Laboral y la Mejora Continua del Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima, año 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Salazar, J. (2021). *Estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal médico de un hospital regional nivel III de la ciudad de Arequipa, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59131/Salazar\\_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59131/Salazar_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencias del hospital Antonio Lorena del Cusco 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento\\_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wong, I. & Arlinghaus, A. (2020). *La fatiga relacionada con el trabajo va más allá del ámbito laboral.* <https://blogs.cdc.gov/niosh-science-blog/2020/04/27/fatigue-spillover-spanish/>

Zavaleta, P. (2019). *Diseño y propiedades psicométricas de la escala de fatiga laboral (EFL) en trabajadores de un call center de Cercado de Lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36815/Zavaleta\\_LPC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36815/Zavaleta_LPC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia interna

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE/DIMENSIONES	METODOLOGÍA/ TIPO / DISEÑO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuáles son los niveles de estrés en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo?</li> <li>▪ ¿Cuáles son los niveles de fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo?</li> </ul>	<p><b>Objetivos General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar los niveles de estrés en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo.</li> <li>▪ Determinar los niveles de fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación directa entre el estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existen diferencias entre los niveles de estrés en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023 según sexo</li> <li>▪ Existen diferencias entre los niveles de fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad</li> </ul>	<p><b>Variable N°1: Estrés</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas psicológicas</li> <li>• Control</li> <li>• Apoyo social</li> </ul> <p><b>Variable N°2: Fatiga Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento físico</li> <li>• Agotamiento psicológico</li> <li>• Agotamiento de las capacidades</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> correlacional y corte transversal</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda – Control</p> <p>Escala de Fatiga Laboral – EFL</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Se contó con 215 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Qué relación existe entre la dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023?</li> <li>▪ ¿Qué relación existe entre la dimensión control y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023?</li> <li>▪ ¿Qué relación existe entre la dimensión apoyo social y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la relación entre la dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.</li> <li>▪ Determinar la relación entre la dimensión control y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.</li> <li>▪ Determinar la relación entre la dimensión apoyo social y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.</li> </ul>	<p>de Cajamarca, en el año 2023 según sexo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe relación directa entre la dimensión demandas psicológicas y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023</li> <li>▪ Existe relación directa entre la dimensión control y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.</li> <li>▪ Existe relación inversa entre la dimensión apoyo social y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023.</li> </ul>		<p>La muestra fue de 100 colaboradores</p>
--	--	---	--	--

Anexo n° 2. Matriz de operacionalización de estrés

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Items
Estrés	Karasek y Theorell (1990) explican el estrés laboral a partir de la relación entre las exigencias psicológicas del trabajo y el nivel de control que el empleado tiene sobre ellas, en este sentido, el control laboral se refiere a las posibilidades de desarrollar habilidades propias y la autonomía que el trabajo brinda al individuo.	Para medir la variable se utilizó Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda – Control	Demanda psicológica	1 - 9
			Componente control laboral	10 - 18
			Componente apoyo social	19 - 29

Anexo n° 3. Matriz de operacionalización de Fatiga Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Items
Fatiga Laboral	Muchinsky (2002) destaca que la fatiga es una sensación compleja que engloba síntomas tanto físicos como mentales, esta sensación varía en intensidad desde sentirse bien hasta estar completamente exhausto y puede servir como indicador de la integridad del individuo y su disposición para realizar una tarea	Para medir la variable se utilizó Escala de Fatiga Laboral – EFL	Agotamiento físico	1 - 7
			Agotamiento psicológico	8 - 17
			Agotamiento de las capacidades	18 - 25

Anexo n°04: Instrumento para medir a la variable estrés

**Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek**

En el presente supuesto se ofrece el cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek, que distingue, por un lado, las exigencias o demandas, en su mayoría de carácter psicosocial y, por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. Instrucciones: Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar una sola de las casillas por ítem. Para la valoración se utiliza la siguiente escala: Totalmente en desacuerdo. (1) En desacuerdo. (2) De acuerdo. (3) Completamente de acuerdo. (4)

N°	Item	1	2	3	4
1	Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación				
3	En mi trabajo debo ser creativo				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes				
8	Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales				
10	Mi trabajo exige ir muy deprisa				
11	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental				
12	No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo				
13	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo				
14	No recibo peticiones contradictorias de los demás				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo				
16	Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde				
17	Mi trabajo es muy dinámico				

18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás				
19	Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo				
23	Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida				
24	Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí				
27	Las personas con las que trabajo son amigables				
28	Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo				

Anexo n°05: Instrumento para medir a la variable fatiga laboral.

### Escala de fatiga laboral

INSTRUCCIONES Marque una (X) en el espacio que crea conveniente. Los resultados serán secretos y confidenciales. No hay respuestas buenas o malas. Lo importante es que seas sincero(a) al responder. No emplee mucho tiempo en cada frase Use la siguiente tabla para responder:

Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
N	CN	CS	S

N°	Item	N	CN	CS	S
1	Siento dolor en el cuello, columna o piernas debido a que estoy muchas horas sentado en mi centro de trabajo.				
2	Siento dolor de cabeza cuando sé que tengo muchas tareas por realizar				
3	Cuando llego a casa después de trabajar siento dolores musculares en alguna zona del cuerpo.				
4	Considero que mis actividades laborales me demandan esfuerzo físico				
5	Mi rendimiento en el trabajo ya no es el mismo producto del cansancio que presento				
6	Mi rendimiento en el trabajo ha disminuido debido a los dolores de cuerpo que tengo				
7	Considero que mis actividades laborales me demandan esfuerzo mental.				
8	Siento tensión en el cuerpo cada vez que veo como supervisan el trabajo que realizo.				
9	Realizo con lentitud mis actividades en el trabajo ya que me siento muy cansado.				
10	Me parece aburrido interactuar con clientes todos los días.				
11	Pienso que mis tareas laborales son rutinarias y aburridas				

12	El trabajar bajo presión me quita las ganas de esforzarme.				
13	Pienso que no voy a llegar a cumplir la meta que me exigen cumplir.				
14	Pienso que las cosas no salen como lo deseo debido a que no me gusta mi trabajo				
15	Pienso que mi esfuerzo en el trabajo no será recompensado por mis superiores				
16	Estar atento a tantas llamadas ha ocasionado que prefiera realizar tareas donde no tenga que esforzarme mentalmente.				
17	Las actividades que realizo en el call center me provocan ganas de dormir.				
18	Cuando ofrezco algún servicio o producto a un cliente pienso que al final mi venta va a fracasar.				
19	Suelo cometer errores en mis ventas producto de mi falta de atención para recepcionar información.				
20	Me es difícil mantener la concentración en mis actividades laborales debido al alto nivel de exigencia.				
21	No puedo conciliar el sueño por andar pensando en las metas que me exigen cumplir en el trabajo				
22	Durante las llamadas telefónicas a los clientes he permanecido somnoliento.				
23	Suelo olvidar lo que los clientes me dicen por estar preocupado en otros asuntos del trabajo				
24	Tengo dificultades para recordar lo que el supervisor me dice.				
25	En ocasiones he olvidado brindar al cliente información completa sobre el servicio o producto que se ofrece en el call center				

Anexo n°06: Solicitud de la empresa



Cajamarca. 22 de octubre del 2023

**REFERENCIA:** DA/P – 0238

Me dirijo a usted en atención a la referencia, y en calidad de mis facultades como Gerente General de la empresa, se brinda autorización formal a las alumnas Alondra Esmeralda Chilón Villoslada y Mayra Raquel Soberón Jambo, a fin de poder realizar en mi representada su investigación

En ese contexto, dejar constancia que JARC CONSULTORES Y ASOCIADOS S.R.L., es una empresa consultora con ámbito de intervención en la región norte del Perú, construida bajo 4 pilares estratégicos y que mediante los cuales buscan coadyuvar al logro de una sociedad más inclusiva y fortaleciendo a la vez el desarrollo sostenible y sustentable en el tiempo, en el marco de una alianza estratégica pública – privada, dichos pilares son:

1. Gestión de proyectos sociales, ambientales e ingeniería.
2. Gestión de recursos humanos y gestión pública.
3. Fortalecimiento organizacional y,
4. Competitividad profesional

Por lo expuesto, agradezco su atención a la presente.

Atentamente,

Anexo n°07: Consentimiento Informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado colaborador, nos presentamos, nuestros nombres son: Alondra Esmeralda Chilon Villoslada y Mayra Raquel Soberon Jambo, egresadas de la Universidad Privada del Norte de la Facultad de Ciencias de la Salud de la carrera de psicología, nos encontramos realizando un estudio sobre **“Estrés y fatiga laboral en colaboradores de una empresa de la ciudad de Cajamarca, en el año 2023”**. Este estudio servirá para relacionar ambas variables a nivel general en los colaboradores y que este aporte sirva a las ciencias psicológicas en ampliar el conocimiento. Por ende, se procesará de forma general este estudio y no de forma individual por lo mismo no se pedirán nombres de cada uno ni se entregarán resultados particulares, porque no tiene intención de evaluación psicológica, si no intención de investigación científica. Por lo cual usted se encuentra invitado a participar de la investigación, siendo esta voluntaria, no encontrándose obligado a participar si en caso no deseara.

Por ende, al haber leído los párrafos anteriores, acepto participar del estudio firmando el documento.

Firma: \_\_\_\_\_

