



FACULTAD DE POSGRADOS

**MAESTRÍA EN
Salud y Seguridad Ocupacional**

¿Existe asociación entre distrés laboral y recibir elogios en el trabajo?
Estudio observacional transversal realizado en una entidad bancaria de Ecuador.

**Profesor
Durán Rodas, David**

**Autor (es)
Stalyn Roberto Nuñez C.
Roberto Andrés Sánchez A.**

2022

RESUMEN

El distrés laboral ha impactado a trabajadores de entidades bancarias provocando secuelas físicas y psicológicas. La motivación o el recibir elogios se ha convertido en un instrumento para conservar el ambiente laboral y evitar secuelas psicológicas. Los objetivos de este estudio fueron evaluar la prevalencia de trabajar sin recibir elogios o reconocimientos verbales en el último trimestre y su asociación con la prevalencia de distrés laboral en 145 trabajadores de una entidad financiera del Ecuador.

Los participantes fueron reclutados mediante cuestionarios en línea. Las preguntas incluyeron factores individuales y laborales. El distrés laboral se evaluó mediante el Cuestionario de distrés (GHQ12). Se calcularon modelos de regresión de Odds ratio crudo y ajustado para evaluar la asociación entre recibir elogios y prevalencia de distrés. El 74% trabajan en agencias sucursales. El 47% tenían edades en el rango entre los 31 y 40 años (47%), el 23% indicó haber sufrido violencia psicológica.

Ningún participante indicó haber sido víctima de violencia sexual o física. Prevalencia de distrés fue del 29 % entre los que recibieron elogios y del 14 % entre los que no recibieron elogios ($p = 0,03$). Las diferencias permanecieron estadísticamente significativas después del ajuste por posibles factores de confusión (ambiente, tiempo libre, puesto, antigüedad, violencia psicológica, tiempo para trabajo) (razón de prevalencia 3,19; intervalo de confianza del 95 %: 1,09–9,34). En conclusión, no recibir elogios durante tres meses está asociado a distrés laboral.

ABSTRACT

Work distress has impacted bank workers, causing physical and psychological consequences. Motivation or receiving praise has become an instrument to preserve the work environment and avoid psychological consequences. The objectives of this study were to evaluate the prevalence of working without receiving praise or verbal recognition in the last quarter and its association with the prevalence of work distress in 145 workers of a financial institution in Ecuador.

Participants were recruited using online questionnaires. The questions included individual and occupational factors. Work distress was assessed using the Distress Questionnaire (GHQ12). Crude and adjusted Odds ratio regression models were calculated to assess the association between receiving praise and prevalence of distress. 74% work in branch agencies. 47% had ages in the range between 31 and 40 years (47%), 23% indicated having suffered psychological violence.

No participant indicated having been a victim of sexual or physical violence. Distress prevalence was 29% among those who received praise and 14% among those who did not receive praise ($p = 0.03$). The differences remained statistically significant after adjusting for possible confounding factors (environment, free time, position, seniority, psychological violence, time at work) (prevalence ratio 3.19; 95% confidence interval: 1.09–9.34). In conclusion, not receiving praise for three months is associated with job distress.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

CONTENTS

1.	RESUMEN	2
2.	ABSTRACT	3
3.	INTRODUCCIÓN	6
4.	JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA	13
5.	RESULTADOS	15
6.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN	19
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
8.	Referencias	24

ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla 1	16
2. Tabla 2	17
3. Tabla 3	18

INTRODUCCIÓN

El distrés laboral es uno de los problemas psicosociales que hoy en día ha ido aumentando y que afecta a un sin número de personas en sus labores de trabajo. En algunos países de América latina los niveles de estrés laboral son más alto en las mujeres, con un porcentaje del 44.5% en comparación con el 37.6% de los hombres lo cual es muy significativo. (Mejia, 2019). Uno de los términos más utilizados en esta investigación son estrés y distrés laboral, lo cual tienen diferente significado “estrés laboral: es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos”, en contraste con el “distrés laboral: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad”. (Del Hoyo, 2011).

Se ha evidenciado en la última década una revolución tecnológica que ha cambiado la forma de ejecutar diversos trabajos, esto ha llevado a que los procesos sean cada vez automatizados, estableciendo estándares y metas en un periodo de tiempo determinado, perdiendo de vista un factor fundamental como es el factor humano. Las entidades bancarias son las empresas que han priorizado los resultados sobre la calidad de vida de sus trabajadores. Los empleados bancarios se ven expuestos a riesgos psicosociales inherentes a sus puestos de trabajo, el cumplir con metas predefinidas abre la brecha al origen de patologías físicas debido al tipo de trabajo en donde existe nula actividad física. (Gómez et al., 2018)

Una de las áreas de trabajo que son afectadas con esta patología son las instituciones financieras, quienes después de la pandemia que se vivió a nivel mundial tuvieron que reajustar sus tasas de interés. Aumentando el plazo de pagos de los créditos, ahora en la actualidad se ven las consecuencias de estas acciones que beneficiaron en gran medida al corto plazo, pero perjudicaron a mediano y largo plazo a las instituciones financieras quienes le otorgaron el crédito. (Carbó, F, & P., 2021). Debido a estas medidas, los empleados de las instituciones financieras se ven obligados a trabajar a sobre demanda cumpliendo metas que si anteriormente eran difíciles de cumplir ahora se transforman en imposibles. Tomando en cuenta lo antes mencionado, los directivos para lograr cumplir las metas y objetivos indirectamente genera estrés en el trabajador y esto posteriormente se convierte en distrés laboral apareciendo ya síntomas fisiológicos y emocionales.

En una investigación realizada en Perú en el cual se estudió el estrés laboral en trabajadores de una institución financiera, con una muestra de 70 personas, se encontró que el 24.3% de trabajadores presentaban estrés laboral considerado como alto, mientras que un 8.6% tenían un nivel considerado como muy alto, dando como resultado sintomatología física y psicológica. Estos resultados se debieron a causas como: aumento de exigencias laborales, bajo clima laboral, falta de motivación del trabajador y la descompensación de enfermedades de origen cardiovascular y enfermedades psicológicas. (Zaldivar, 2018). En cuanto a los datos de la entidad financiera de nuestro estudio, según información obtenida del dispensario médico, en los últimos meses los niveles de distrés en

la mayor parte de los trabajadores han aumentado, apareciendo síntomas fisiológicos como: tensión muscular, fatiga, incomodidades, cefaleas, aumento del ausentismo laboral, incertidumbres, disminución de la concentración, síntomas digestivos y neurológicos.

Observamos que el estrés laboral en la mayoría de las ocasiones se acompaña de muy poca o nula sintomatología, estos síntomas al principio pueden ser leves, pero al pasar los días estos síntomas se expresan como dolencias psicósomáticas muy complejas que van afectando la salud de los trabajadores. Esto implica tratamientos largos, costosos y en muchas ocasiones sin resolución completa de la sintomatología. Estas situaciones conllevan al aumento de la comorbilidad de los trabajadores y al aumento de los costos de atenciones médicas. Los síntomas con mayor frecuencia son: cansancio, sueño, problemas gastrointestinales, patologías osteoarticulares e inclusive alrededor de 35 enfermedades cutáneas. (Sánchez, 2019).

Una de las causas de incremento del estrés en los trabajadores es la falta de incentivos o motivaciones por parte de los empleadores. La satisfacción laboral depende en gran medida del disfrute de las actividades encomendadas en el lugar de trabajo o de sí estas actividades se ajustan a las capacidades de estudio de cada uno de los trabajadores y en medida proporcional al cumplimiento de las metas profesionales individuales. Tomando en consideración estos objetivos, las actividades encomendadas lo realizará de la mejor manera, lo que permitirá que el trabajador se encuentre dentro de un buen ambiente laboral, transmitiendo al resto de sus compañeros. Dichos factores tienen una mejora sustancial si los elogios o motivaciones están presentes. (Arnold & Randal, 2021).

La motivación se divide en dos categorías: extrínseca e intrínseca, la motivación intrínseca nace del interior de un individuo y facilita el cumplimiento de metas personales e innovación en sus labores, esta es la pieza clave para las entidades financieras que deben centrar sus esfuerzos por mantener este tipo de motivación lo más alto posible. La motivación extrínseca se trata de recompensas monetarias u obsequios materiales, sin embargo, estos requieren ser constantes para no perder su efecto. En este sentido, la gerencia tiene un rol fundamental, planificando programas que implementen estrategias de incentivos tanto monetarios como no monetarios para mantener la motivación de sus empleados. (Cross, 2019). Podemos decir que los incentivos se fundamentan en retribuciones que pueden darse de forma irregular o constante, dependiendo del cumplimiento de metas por parte de los trabajadores. Las compensaciones e incentivos van estrechamente relacionados con el cumplimiento de objetivos. (Widhianingrum, 2018, pág. 9).

En India alrededor de 131 empresas crearon programas de incentivos frecuentes para sus trabajadores, dando como resultado un incremento en la producción global total, este resultado no se evidenció en las empresas que fueron golpeadas por la crisis económica emergente. Dicho estudio reveló que los niveles de productividad aumentaron aproximadamente 60%. De esta manera se evidencia la importancia y eficacia de los incentivos en la población obrera.

(Oloke & Oni, 2017). En cuanto a las estrategias de incentivos, es importante canalizarlos de manera concreta, estableciendo compromisos de organización de los trabajadores hacia la empresa, logrando así una cultura de sostenibilidad (Jáugueri, 2021, pág. 16). Existen empresas que tiene buenos programas de incentivos, con tendencia a crecer integralmente manteniendo el interés de sus empleados, motivándoles constantemente mediante monetarias o no monetaria (Dávila Morán, 2021).

Esta investigación se realizó en una entidad financiera del Ecuador, la cual cuenta con una oficina matriz en donde tenemos la mayor cantidad de jefes (gerente, subgerentes y jefes de áreas) y oficinas operativas repartidas a nivel nacional en las cuales existe únicamente una autoridad como jefe de agencia. A diferencia de las oficinas operativas, en la oficina matriz se especula existe altos niveles de distrés laboral asociado al número de directivos aunado por la falta de un programa de incentivos o elogios. Cabe señalar que anualmente se llevan a cabo evaluaciones de riesgo psicosocial de tipo obligatorias por el Ministerio de Relaciones Laborales con resultados altos en cuanto a la prevalencia de distres laboral (Gerencia de entidad financiera, 2021). Las causas probables de estos resultados se deben a: competitividad laboral, horarios de trabajo, viajar laborales con alta frecuencia, falta de incentivos por parte de sus empleadores, turnos extras, etc. Es importante que los empleadores o jefes conozcan la situación en la que se encuentran sus trabajadores y planificar intervenciones, talleres y planes de acción en favor de ellos. Con el único propósito de mejorar el bienestar, ambiente laboral y de esta manera incrementar el desempeño laboral, lo que resulta mayor competitividad en el mercado.

La motivación es la pieza clave para los empleadores lograr el máximo desempeño de sus trabajadores y la realización de las metas laborales, en un estudio realizado en México se observó que la mayoría de los empleados cuentan con una motivación media, lo que produjo implicaciones en el desempeño de los trabajadores. Se interrogó a la población trabajadora participante de este estudio acerca que tipo de motivación consideran ejemplar recibir para incrementar el desempeño laboral. La mayoría de los participantes indicaron que debería ser aumento en el salario, otros participantes indicaron que sería muy útil tener oportunidades de ascender a un puesto más alto, tener reconocimientos por sus logros obtenidos al final del mes, la entrega de bonos por tener mayor productividad, etc., llegando a la conclusión que existen muchas actividades en donde los trabajadores pueden sentirse motivados o elogiados. (Rodriguez & Segura, 2020).

Como propuesta para realizar nuestro estudio es concientizar al empleador sobre los diversos métodos de incentivos o elogio que puede adoptar al momento de incentivar a sus trabajadores y hacer hincapié que un empleado sin distrés laboral es un empleado que trabajará mejor, habrá mayor productividad y la empresa tendrá mejores resultados. Por último, tenemos las conclusiones y recomendaciones la cuales se basan en los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a todos los trabajadores de esta institución financiera, sin tomar en encuesta el personal administrativo, dichos resultados siempre van a

estar orientadas a buscar el bienestar de los empleados y beneficiar a los empleadores a tomar decisiones en beneficio de estos, creando un buen ambiente laboral y procurando que el trabajador esté constantemente motivado.

Una de las finalidades de nuestro estudio es determinar la diferencia de distrés laboral que existe entre la agencia matriz y las demás oficinas operativas y si esta tiene una asociación con la falta de incentivos o elogios. Considerando que un trabajador que se encuentra en buenas condiciones tanto físicas, emocionales y psicológicas, es un trabajador que tiene un buen desempeño en sus labores y que inclusive puede contagiar al resto de sus compañeros, con lo cual habrá un mejor ambiente laboral para el desenvolvimiento de sus actividades laborales. (Velásquez, 2022). Una vez analizado los factores de riesgo y con las estadísticas obtenidas en esta investigación, podrá servir este proyecto para futuras investigaciones en el ámbito de distrés en el personal financiero causado por falta de incentivo o elogio laboral.

PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral hoy en día se considera como una condición beneficiosa en los trabajadores ya que permite el cumplimiento de las labores en los tiempos establecidos, esta condición se vuelve patológica cuando los trabajadores se encuentran en un estado de alerta patológico provocando secuelas en su salud mental y física. Cotidianamente, el estrés crónico se ha convertido en pieza persistente de nuestra sociedad, este problema genera tal impacto que en los últimos años que agencias de Europa como la Agencia Europea de seguridad y salud en el trabajo por sus siglas EU OSHA y la OIT (Organización internacional del trabajo), han publicado pautas para priorizar la concientización sobre este problema e investigar soluciones prácticas, económicas y fáciles de implementar (Fernández, 2018). Los estados patológicos de estrés laboral o distres conllevan consecuencias en los trabajadores en su salud física, se ha evidenciado un aumento de hipertensión arterial, cardiopatías, eventos cerebro vasculares, desórdenes en la alimentación, trastornos del sueño, ansiedad, depresión, suicidio y trastornos psiquiátricos provocando disminución de la calidad de vida de la población trabajadora aumentando los costos por atención médica y la tasa de patologías de salud mental (Rubio,2021). El riesgo de una persona en edad productiva de presentar un evento cerebro vascular como causa de presentar estrés ocupacional es de 3.4% (Instituto Nacional et al., 2018).

En Ecuador el estrés como patología psicológica en los últimos años ha ido en aumento en los lugares de trabajo, encontramos que dicha patología es causa de alrededor del 30% de enfermedades ocupacionales (Enríquez, 2016). Posterior a la pandemia que provoco el SARSCOV2 a nivel mundial muchos trabajos se vieron sometidos al cambio de modalidad convirtiéndose el teletrabajo en la principal forma de llevar a cabo sus funciones. El 88% de trabajadores en esta modalidad presentan niveles altos de estrés mientras realizan sus funciones a través de un ordenador (Polo Soria, 2022).

La presencia de distres en los trabajadores también produce secuelas para los empleadores, se ha evidenciado una disminución de la productividad de sus trabajadores, aumento del ausentismo laboral, rotación alta del personal por puesto de trabajo y pérdida de competitividad en el mercado. Según un estudio realizado en México, se encontró que los trabajadores que presentan altos niveles de estrés laboral poseen baja efectividad en la hora de realizar sus labores (Morales, M. & Ronquillo, J. 2021). Como daño colateral provocado por las empresas que buscan aumentar la productividad aprovechando del capital humano puede dar origen a daño en la salud de los empleados. Cuando los trabajadores deben laborar por más horas, de manera continuada, sin descanso, y con aumento de la carga laboral experimentan daño físico y mental, con lo que aumenta el riesgo de presentar accidentes laborales. (Rojas, Orellano & Palma, 2018).

Los incentivos o elogios pueden ser monetarios o motivacionales, debido a la situación económica que al momento se encuentra atravesando el Ecuador la mayoría de las organizaciones en la práctica para incentivar a sus empleados utilizan los incentivos no monetarios, esto hasta cierto punto podría ser productivo y mejorar el ambiente laboral. Estos incentivos ayudan al trabajador tanto en lo laboral como personal lo cual crea competitividad entre sus empleados, disminuye las tasas de estrés laboral, ausentismo por enfermedades que poco a poco pueden ir apareciendo en los trabajadores. Unas de las formas que actualmente utilizan las empresas al momento de incentivar a sus empleados es la premiación por las metas alcanzadas las cuales pueden ser en público o privado y que puede ser beneficioso de se trata de trabajadores que pueden ser muy difíciles de reemplazar debido a las actividades que manejan dentro de la organización. (Marín Samanez & Placencia Medina, 2017) La población de estudio son trabajadores de una entidad financiera ubicada en Ecuador, cuenta con varias oficinas a nivel nacional y que pueden presentar diferentes ambientes laborales asumiendo que en las oficinas operativas manejan menos personal tanto administrativo como operativo en comparación con la agencia matriz en donde se concentra la mayor cantidad de personal administrativo, lo que le convierte en una situación más estresante al momento de finalizar el mes y presentar las metas y objetivos que muchas de las veces no se llega a completar.

Sumado lo anteriormente mencionado y la falta de motivación por parte del empleador o el desconocimiento por una falta de un plan de incentivos monetarios o no monetarios tienen como consecuencia un mal desempeño en los trabajadores, y un desfavorables pérdidas económicas para la empresa, deserción del personal sin conocer las causas psicológicas que llevan a sus trabajadores a buscar mejores organizaciones que cuenten con un mejor ambiente laboral lo que conllevaría para la empresa una disminución de la fuerza laboral y verse afectado los objetivos de la organización. En cuanto a las principales causas de distrés laboral que presentan los trabajadores es la falta de elogios o incentivos desde sus autoridades o directivos, la causa probable de esta situación es la automatización de los procesos perdiendo de vista el factor humano, pasando por alto la salud mental y emocional de la fuerza laboral

principal, considerando únicamente el cumplimiento de metas y objetivos como prioridad para la entidad financiera. El estrés emocional implica concentración en la realización de las tareas, sin embargo, esta situación cuando es prolongada produce distrés laboral considerando a esta como un estado patológico de alerta dando como resultado el origen de patologías cardiovasculares como la hipertensión arterial, cardiopatías y eventos cerebrovasculares, además el apareamiento de patologías del sistema nervioso como ansiedad, temblores y en ocasiones suicidio. (Prevecon, 2018)

Considerando que la comorbilidad de los trabajadores empeora y aumentan los gastos de atención médicas, esta situación convierte al distres laboral como una de las prioridades a identificar y realizar planes de intervención con el objetivo de reducir la prevalencia de distres y evitar el apareamiento de patologías crónicas. La oportuna identificación de puestos laborales con riesgo elevado de esta patología de salud mental permitirá generar políticas de intervención organizacional. Un punto clave es el considerar que muchos de los trabajadores por preservar su puesto dentro de la empresa y no ser catalogados como “enfermos” colocándolos en una situación de potencial despido tendrán tendencia a ocultar las patologías o sintomatología que presentan. Sin embargo, los trabajadores al no cumplir con sus metas establecidas por padecer de dicha condición oculta serán catalogados por los directivos como personas no aptas por falta de conocimientos o capacidades en sus labores, lo que aumentaría la rotación del personal en el puesto de trabajo.

En nuestra investigación nos planteamos como patología y variable principal de estudio al distrés laboral comparando su relación con el recibir elogios en la población trabajadora de esta entidad financiera, con los resultados esperados se pretende efectuar intervenciones que permitan conservar un adecuado ambiente laboral, disminuyendo el distrés y con la consecuente mejora potencial en la productividad. No obstante, a pesar de que el empleador este predisposto a llevar a cabo las intervenciones tendrá un rol fundamental las medidas que practiquen cada trabajador.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Como pregunta de investigación de nuestro estudio será definir si los trabajadores de esta entidad financiera que presentan distres laboral tienen asociación con la frecuencia que reciben elogios o motivaciones de tipo verbales por parte de sus autoridades o directivos en un periodo comprendido de 3 meses.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Establecer si la presencia de distres laboral esta relacionado con la frecuencia con la que los trabajadores reciben elogios en sus puestos de trabajo por parte de los directivos durante el año 2022 en una entidad bancaria.

Objetivos específicos:

Determinar la prevalencia de distres laboral e identificar los factores individuales y laborales de cada trabajador que influyen sobre dicha situación. Con el objetivo de planificar intervenciones que permitan la identificación y manejo de distres laboral, priorizando los puestos laborales con mayor exposición o riesgo de presentar dicha patología en esta entidad financiera. También será de suma importancia concientizar a los empleadores o directivos sobre el impacto emocional de los reconocimientos verbales en forma de elogios que reciben los trabajadores por metas cumplidas u objetivos alcanzados durante la jornada laboral

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

JUSTIFICACIÓN

Identificar determinantes como la motivación o elogios influyen en la salud mental de los trabajadores de esta entidad será el objetivo de nuestra investigación así también, identificar mediante un análisis estadístico si una de las causas de distrés laboral es la falta de elogio a los trabajadores de esta institución financiera, que puede afectar el desempeño laboral, con lo cual incrementaría el ausentismo laboral por problemas físicos y psicológicos. Para las entidades financieras la salud mental es uno de los problemas principales con gran impacto al factor humano. El distrés laboral puede originar patologías cardiovasculares, psicológicas, osteomusculares y hasta la muerte. Como resultado de esta condición para la empresa podría originar: disminución de la productividad, falta de innovación, reducción de utilidades e inestabilidad financiera. Con esta investigación se propone realizar planes de incentivos en busca de la mejora continua.

METODOLOGÍA

Esta investigación es un tipo de diseño observacional con un corte transversal.

Participantes

Los participantes pertenecían a la misma entidad bancaria distribuida en 6 provincias del Ecuador, entre matriz y sucursales que en total suman 222 personas. Los trabajadores se encontraban trabajando de manera presencial o teletrabajo, además de laborar a tiempo completo o tiempo parcial. Se excluyó de este estudio a los participantes que se encontraban en calidad de practicantes o pasantes y las personas con menos de 6 meses de antigüedad en la entidad.

Instrumento de recopilación de datos y cuestionario.

Desde mayo a junio de 2022, trabajadores de esta entidad bancaria que cumplían con los criterios de inclusión participaron para este estudio. El reclutamiento se efectuó previa autorización verbal de los directivos, mediante correo electrónico con el enlace de la encuesta ([Anexo 1](#)). Las encuestas fueron enviadas con carácter opcional, dichas encuestas fueron llenadas de manera anónima en Google Forms, los participantes tenían la opción de responder de manera obligatoria todas las preguntas o no responder la encuesta. El cuestionario constaba de 27 preguntas, que incluían datos personales (edad y género), laborales y emocionales ([Anexo 1](#)). Todas las preguntas eran preguntas cerradas. Del total, 12 preguntas fueron extraídas del cuestionario de salud general de 12 ítems (GHQ12), en el cual para cada pregunta se plantea 4 posibles respuestas con una puntuación de 0 a 4. (Brabete, 2014) ([Anexo 2](#)).

Prueba piloto

La prueba piloto se realizó 5 días antes de levantar la información. En total 10 trabajadores de esta entidad respondieron la prueba piloto. Obteniendo:

- Tiempo promedio 12 min.
- Dificultad reportada: nivel bajo a intermedio.

Definición de variables

Para nuestra exposición o variable independiente creamos la variable de elogio evaluando en dos categorías sí o no, recibir elogios en la jornada laboral en los últimos tres meses. Como variable dependiente, utilizamos el distrés con la encuesta GHQ- 12 con una puntuación > 4 utilizando el método de escala 0-0-1-1 (Brabete, 2014) (Anexo 2).

VARIABLES DE CONFUSIÓN:

Antigüedad en la entidad, evaluando 3 posibles respuestas: entre 6 meses a 2 años, de 2 a 5 años y más de 5 años. Edad (cuatro categorías: menos de 18 años, entre 18 a 30 años, entre 31 a 40 años, más de 40 años), género (tres categorías: masculino, femenino, otro), lugar de trabajo (dos categorías: matriz, sucursal), puesto laboral (dos categorías: operativo, administrativo), tipo de contrato (tres categorías: servicios profesionales, contrato indefinido, otro), frecuencia de control laboral, tiempo para obligaciones (cuatro categorías: siempre, casi siempre, a veces, nunca), calidad de ambiente laboral (cuatro categorías: excelente, bueno, regular, malo), tiempo libre (cuatro categorías: muy bien, bien, no muy bien, nada bien), violencia psicológica, sexual, física (dos categorías: si, no).

Análisis estadístico.

Los datos fueron analizados con Epi Info Statistical Software Versión 7.2.5.0. Se hizo un análisis descriptivo en la (tabla 1) para comparar trabajadores que recibieron elogios en los últimos tres meses con las variables nominales, se calculó frecuencias absolutas y relativas. Posterior se realiza un análisis de estadística de independencia a través de chi cuadrado y prueba de Fisher para establecer relación entre la presencia de distrés laboral con cada variable. En adición se efectúa un modelo de regresión logística con las variables presentadas para de esta forma calcular el Odds ratio crudo y ajustado con un intervalo de confianza del 95%.

RESULTADOS

Se realizó la encuesta a 145 participantes, el 57% eran del género femenino y 47% presentó edades entre 31 y 40 años. El 23% presentaron distrés laboral e informaron que el 60% nunca recibió un elogio. La mayoría de los participantes trabajan en agencias sucursales (74%), y el 24% refirieron tener un ambiente laboral malo. El 94% mantenían contratos indefinidos. El 77% indicaron que siempre existe control laboral. El 33% indicaron que no tenían tiempo libre para actividades extralaborales (Tabla 1).

El grupo que no recibió elogios que presentó distrés laboral era del 29% ($p=0,03$), cifra similar al grupo que no recibió elogios y fueron víctimas de violencia psicológica que fue del 30% ($p=0,01$). La gran mayoría fueron operativos (74%), porcentaje similar (73%) indicaron que trabajan más de dos años. El 42% señalaron que no tienen el tiempo necesario dentro de su jornada laboral para llevar a cabo todas las actividades. El 23% indicaron que fueron víctimas de violencia psicológica. Ninguno de los encuestados afirmó haber sufrido violencia de tipo física, sexual o tener menos de 18 años (Tabla 1).

El grupo que no tenía tiempo para su familia presentó una prevalencia del 40% de distrés en comparación al grupo que sí tenían tiempo (14%) ($p < 0,001$). El grupo cuyo ambiente laboral era malo o regular presentó una prevalencia de distrés laboral de 40% ($p=0,01$). La categoría de personas que trabajan entre 2 a 5 años tienen una prevalencia de distrés del 12%, en comparación al grupo que trabajan más de 5 años tienen una prevalencia del 38% ($p < 0,001$). El grupo que recibió violencia psicológica no verbal presentó una prevalencia de distrés del 38% ($p=0,02$). Los participantes que respondieron que el tiempo laboral era escaso presentaron una prevalencia de distrés del 33% ($p < 0,001$) (Tabla 2).

Las personas que no han recibido un elogio presentaron una prevalencia de distrés del 29%, en comparación con el grupo que sí recibió (14%) ($p=0,03$). Los participantes que tenían entre los 18 a 30 años tenían una prevalencia del 15% de distrés, entre los 31 a 40 años (26%) y mayores de 40 años (27%). Con respecto al género, el género femenino presentó una prevalencia de distrés laboral del 26%, en cuanto a género masculino la prevalencia fue de 19%. La agencia matriz presentó una prevalencia del 34% y la agencia sucursal del 19%. Las personas que tenían un contrato indefinido con la empresa tenían una prevalencia del 24% y las personas que tenían contrato por servicios profesionales del 12% (Tabla 2).

La prevalencia de distrés laboral fue similar para los grupos con frecuente o escaso control laboral (23%). El puesto administrativo presentó 35% de prevalencia de distrés en comparación con operativos (19%). Las personas que respondieron que fueron víctimas de algún tipo de violencia verbal tenían una prevalencia del 32%. La edad, género, lugar de trabajo, tipo de contrato, frecuencia de control laboral, puesto de trabajo y violencia familiar no obtuvieron un resultado estadísticamente significativo (Tabla 2).

En el modelo de regresión logística ajustado, observamos que trabajar en un ambiente laboral malo presento asociación estadísticamente significativa con el distrés (OR 4,78; IC 95% 1,52-15,01). También el no tener tiempo para la familia se asoció a distrés (OR 2,92; IC 95% 1,04-8,16), y nunca recibir elogio en el trabajo (OR 3,19; IC 95% 1,09-9,34). Trabajar como administrativo, presento asociación estadísticamente significativa con el distrés laboral (OR 3,58; IC 95% 1,23-10,42), y trabajar más de 5 años (OR 4,43; IC 95% 1,22-16,05). La violencia psicológica en el lugar de trabajo fue débilmente asociada con distrés (Tabla 3).

Tabla 1 Datos descriptivos de 145 personas en una entidad financiera trabajando por frecuencia de elogio en el trabajo.

		Recibir elogio			pX2
		Total n= 145 n (%)	Si n= 57 n (%)	No n= 88 n (%)	
Distrés	No	111 (76,55%)	49 (85,96%)	62 (70,45%)	0,03
	Si	34 (23,45%)	8 (14,04%)	26 (29,55%)	
Tipo de Contrato	Ser.prof.	8 (5,52%)	6 (10,53%)	2 (2,27%)	0,06 *
	Cont. Indef.	137 (94,48%)	51 (89,47%)	86 (97,73%)	
Violencia verbal	No	111 (76,55%)	50 (87,72%)	61 (69,32%)	0,01
	Si	34 (23,45%)	7 (12,28%)	27 (30,68%)	
Genero	Femenino	83 (57,24%)	36 (63,16%)	47 (53,41%)	0,25
	Masculino	62 (42,76%)	21 (36,84%)	41 (46,59%)	
Edad	18-30 años	39 (26,9%)	16 (28,07%)	23 (26,14%)	0,56
	31-40 años	69 (47,59%)	25 (43,86%)	44 (50%)	
	> 40 años	37 (25,52%)	16 (43,24%)	21 (56,76%)	
Lugar de trabajo	Matriz	37 (25,52%)	14 (24,56%)	24 (27,27%)	0,72
	Sucursal	108(74,48%)	43 (75,44%)	64 (72,73%)	
Ambiente laboral	Excelente	110(75,86%)	46 (80,70%)	64 (72,73%)	0,27
	Malo o regular	35(24,14%)	11 (19,3%)	24 (27,27%)	
Frecuencia de control laboral	A veces	32 (22,07%)	12 (21,05%)	20 (22,73%)	0,81
	Siempre	113(77,93%)	45 (78,95%)	68 (77,27%)	
Tiempo para la familia	No	49 (33,79%)	17 (29,82%)	32 (36,36%)	0,42
	Si	96 (66,21%)	40 (70,18%)	56 (63,64%)	
Puesto de trabajo	Administrativo	38 (25,85%)	12 (21,05%)	25 (28,41%)	0,32
	Operativo	109 (74,15%)	45 (78,95%)	63 (71,59%)	
Antigüedad en la empresa	6 meses - 2 años	39 (26,9%)	20 (35,09%)	19 (21,59%)	0,13
	2 - 5 años	47 (32,41%)	14 (24,56%)	33 (37,5%)	
	Más de 5 años	59 (40,69%)	23 (40,35%)	36 (40,91%)	
T.activ.lab	Si	84 (57,93%)	35 (61,4%)	49 (55,68%)	0,5
	No	61 (42,07%)	22 (38,6%)	39 (44,32%)	
Violencia psicológica	No	111 (76,55%)	47 (82,46%)	64 (72,73%)	0,18
	Sí	34 (23,45%)	10 (17,54%)	24 (27,27%)	
Violencia física	No	145 (100%)	57 (100%)	88 (100%)	
Violencia sexual	No	145 (100%)	57 (100%)	88 (100%)	

* Valor calculado con Fisher; Serv. Prof: Contrato por servicios profesionales; Cont. Indef: Contrato indefinido; T.activ.lab: Tiempo para actividades laborales.

Tabla 2 Prevalencia de distrés laboral (GHQ-12 > 4) en trabajadores de una entidad financiera por características laborales e individuales.

		Total	Distrés Prevalencia	pX2
		n (%)	n (%)	
Ambiente laboral	Excelente	110(75,86%)	20 (18,18%)	0,01
	Malo o Regular	35(24,14%)	14 (40,00%)	
Tiempo para la familia	No	49 (33,79%)	20 (40,82%)	<0,01
	Si	96 (66,21%)	14 (14,58%)	
Antigüedad en la empresa	6 meses - 2 años	39 (26,9%)	5 (12,82%)	<0,01
	2 - 5 años	47 (32,41%)	6 (12,77%)	
	Más de 5 años	59 (40,69%)	23 (38,98%)	
T.activ.lab	Si	84 (57,93%)	28 (33,33%)	<0,01
	No	61 (42,07%)	6 (9,84%)	
Violencia psicológica	No	111 (76,55%)	21 (18,92%)	0,02
	Sí	34 (23,45%)	13 (38,24%)	
Elogio	Casi siempre	57 (39,31%)	8 (14,04%)	0,03
	Nunca	88 (60,69%)	26 (29,55%)	
Edad	18-30 años	39 (26,9%)	6 (15,38%)	0,38
	31-40 años	69 (47,59%)	18 (26,09%)	
	> 40 años	37 (25,52%)	10 (27,03%)	
Genero	Femenino	83 (57,24%)	22 (26,51%)	0,31
	Masculino	62 (42,76%)	12 (19,35%)	
Lugar	Agencia Matriz	37 (25,52%)	13 (34,21%)	0,07
	Agencia Sucursal	108(74,48%)	21 (19,63%)	
Tipo de contrato	Ser.prof.	8 (5,52%)	1 (12,5%)	0,68*
	Cont. Indef.	137 (94,48%)	33 (24,09%)	
Frecuencia de control laboral	A veces	32 (22,07%)	8 (25%)	0,81
	Siempre	113(77,93%)	26 (23,01%)	
Puesto de trabajo	Administrativo	38 (25,85%)	13 (35,14%)	0,05
	Operativo	109 (74,15%)	21 (19,44%)	
Violencia verbal	No	111 (76,55%)	23 (20,72%)	0,16
	Si	34 (23,45%)	11 (32,35%)	

*Valor calculado con Fisher; Serv. Prof: Contrato por servicios profesionales; Cont. Indef: Contrato indefinido; T.activ.lab: Tiempo para actividades laborales.

Tabla 3 Asociación entre características laboral e individuales y prevalencia de distrés laboral resultados Odds ratio, crudo y ajustado de modelo de regresión logística.

		OR CRUDO (95% CI)	OR AJUSTADO (95% CI)
Ambiente laboral	Excelente	1	1
	Malo o Regular	3,00 (1,31-6,89)	4,78(1,52-15,01)
Tiempo para la familia	No	4,04 (1,81-9,02)	2,92(1,04-8,16)
	Si	1	1
Elogio	Casi siempre	1	1
	Nunca	2,57 (1,07-6,17)	3,19(1,09-9,34)
Puesto de trabajo	Administrativo	2,25 (0,98-5,13)	3,58(1,23-10,42)
	Operativo	1	1
Antigüedad en la empresa	6 meses - 2 años	1	1
	2 - 5 años	0,99 (0,28-3,55)	0,54(0,12-2,38)
	Más de 5 años	4,34 (1,48-12,73)	4,43(1,22-16,05)
T.activ.lab	Si	4,04 (1,81-9,02)	2,01(0,64-6,30)
	No	1	1
Violencia psicológica	No	1	1
	Si	2,66 (1,15-6,15)	1,18(0,43-3,28)
Edad	18-30 años	1	1
	31-40 años	1,94 (0,69-5,39)	
	> 40 años	2,03 (0,66-6,31)	
Genero	Femenino	1,50 (0,68-3,33)	
	Masculino	1	
Lugar	Agencia matriz	2,13 (0,94-4,85)	
	Agencia sucursal	1	
Contrato	Ser.prof.	1	
	Cont. Indef.	2,22 (0,26-18,72)	
Frecuencia de control laboral	A veces	1	
	Siempre	0,89(0,36-2,23)	
Violencia verbal	No	1	
	Si	1,83 (0,78-4,29)	

OR: Odds ratio CI: 95% Intervalo de confianza; Serv. Prof. Contrato por servicios profesionales; Cont. Indef. Contrato indefinido; T.activ.lab: Tiempo para actividades laborales; OR ajustado por: ambiente laboral, tiempo para la familia, elogio, puesto de trabajo, antigüedad en la empresa, tiempo para actividades laborales, violencia psicológica.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Nuestros resultados muestran una prevalencia de distrés laboral del 23% (tabla 2) valor relativamente bajo en comparación con otros estudios donde la prevalencia de problemas de salud mental fue de 49,7% en trabajadores del sector bancario (Moschen Port & Amazarray, 2019). Sin embargo, según lo encontrado observamos que los trabajadores relacionados con entidades financieras presentan un alto riesgo psicosocial, aunque en Ecuador observamos que la prevalencia fue más baja en comparación al estudio realizado en Brasil referente a los valores antes mencionados (Moschen Port & Amazarray, 2019). Según nuestro estudio los trabajadores de entidades bancarias presentan una alta prevalencia de distrés laboral por diversos factores tanto laborales como individuales, entre ellos encontramos: no disponer de tiempo para compartir con la familia, tiempo necesario para realizar las obligaciones encomendadas dentro del horario laboral, el tiempo dentro de la empresa o el recibir elogios por su trabajo. Es de importancia identificar en estos trabajadores los riesgos psicosociales y planificar estrategias orientadas a preservar la salud.

También observamos que las personas que no han recibido ningún elogio en el último trimestre tienen una prevalencia de distrés del 29% (tabla 2), y un riesgo de tres veces más de presentar distrés en comparación con las personas que si han recibido elogios (tabla 3). La motivación o elogios recibida por los trabajadores por realizar un buen trabajo tiene relación con el grado de satisfacción laboral (Marin Samanez & Placencia Medina, 2017). En un estudio llevado a cabo en docentes encontraron que las personas con niveles más altos de motivación presentan menores niveles de estrés laboral (Blas Lara, 2018). También se encontró que los trabajadores que tienen un alto nivel de motivación presentan bajos niveles de estrés y una percepción de eficiencia alta (Céspedes Paz & Ireijo Kanashiro, 2015).

La relación entre recibir elogios y violencia psicológica observamos que el 30% de las personas que no han recibido ningún elogio por su trabajo en el último trimestre reportaron haber sufrido violencia psicológica. Ciertos puestos de trabajo en una entidad financiera tienen mayor riesgo de violencia psicológica, esta puede ser recibida desde las autoridades o el público en general, puede ser de tipo verbal (insultos, ofensas. Etc.) o no verbal, por ejemplo: gestos, discriminaciones. Etc. (*Violencia en el trabajo - Portal INSST - INSST*, s. f.). Se encontró que la violencia psicológica en ocasiones es ejecutada por las personas que más tiempo laboran en la empresa, con el objetivo de no ser despedidos por personal nuevo que se encuentra mejor capacitado y con conocimientos actualizados, este tipo de agresión puede generar consecuencias graves incluso llevar al suicidio de las víctimas (Quintana, 2019).

La relación entre violencia psicológica y distrés laboral, en nuestro estudio encontramos que las personas que sufrieron de violencia psicológica presentan una prevalencia del 38% de distrés, además tuvieron 2 veces mayor riesgo de presentar distrés, sin embargo, esta asociación no fue significativa cuando se efectuó el análisis del Or. ajustado (tabla 3). Según nuestro estudio existe asociación estadísticamente significativa entre este tipo de violencia con el

presentar distrés. Considerando que la violencia psicológica laboral aumenta con jornadas extenuantes, tensión fisiológica y tareas repetitivas (González et al., 2020).

Referente a la edad, aunque no existió asociación estadísticamente significativa, hay que señalar que la mitad de los trabajadores tienen edades entre los 31 a 40 años y que la mitad de las personas que indicaron no haber recibido elogios en los últimos tres meses se encuentran en este rango. Situación similar se presenta con las personas que se encuentran trabajando en las agencias sucursales, las tres cuartas partes de las personas que no reciben elogios en los últimos tres meses se encuentran en estas agencias (tabla 2). La edad de 32 años es el promedio de años de los trabajadores con distrés encontrada en 6 países de Latinoamérica (Mejia et al., 2019), dicha cifra coincide con el rango de edad encontrado en nuestro estudio.

Observamos que las personas que indicaron que el ambiente laboral es malo o regular presentaron una prevalencia del 40% de distrés laboral, en comparación con las personas que señalaron que su ambiente laboral es excelente la prevalencia de distrés fue de apenas el 20% (tabla 2). Además, las personas que trabajan en un ambiente laboral desfavorable tienen riesgo 4 veces mayor de presentar distrés laboral (tabla 3). Esto nos indica como resultado que un ambiente laboral deficiente eleva la prevalencia de distrés. Esto podría explicarse por la multicausalidad de factores que influyen para que una persona presente distrés, de manera general, pueden ser: individuales y colectivos, es decir, el encontrarse laborando en un ambiente hostil, el trabajador se mantendrá en estado de alerta patológico contribuyendo a que presente secuelas físicas y psicológicas.

Los participantes que indicaron que no tenían el tiempo necesario para actividades extralaborales como el cuidado de la familia presentaron una prevalencia del 40% en comparación con las personas que si refiriendo tener tiempo, la prevalencia fue baja de apenas el 14% (tabla 2). El riesgo en nuestro estudio para las personas que no disponen de tiempo libre es tres veces mayor de presentar distrés laboral (tabla 3). El tiempo dedicado para la familia en nuestro estudio fue investigado como tiempo libre, hay que tomar en cuenta que podría considerarse que el núcleo familiar puede generar estrés y esto ser un factor de riesgo. Se encontró que la recreación y la actividad física son pilares fundamentales para prevenir patologías físicas y psicológicas, como el distrés laboral, lo que las convierte en las piezas fundamentales de intervención para las empresas. (Cabezas Mejia et al., 2019)

Los participantes que indicaron que se encuentran trabajando en la empresa más de 5 años presentaron una prevalencia de distrés del 38% (tabla 2), además tienen 4 veces mayor riesgo de presentar distrés que las personas que llevan trabajando entre 2 a 5 años o entre 6 meses a dos años, la prevalencia fue de apenas del 12% (tabla 2 y 3). La diferencia por el tiempo de trabajo es clara, consideramos que mientras más tiempo una persona lleva trabajando en la misma empresa existe monotonía en sus actividades y falta de innovación en

sus objetivos. Además, se encontró relación entre los trabajadores que llevan más tiempo dentro de la institución presentan mayor riesgo de presentar accidentes laborales. (Mejia et al., 2020)

Las personas que indicaron que el tiempo que disponen en el trabajo para realizar sus obligaciones no es suficiente presentaron una prevalencia del 33% (tabla 2). La forma de manejar el tiempo y la agenda individual de cada trabajador está relacionada con el nivel de distrés, en este sentido el aumento de la prevalencia puede presentarse por dos motivos: el primero creemos que las personas tienen una mala planificación de su agenda diaria, lo que conlleva a que las actividades o metas no pueda ser desarrolladas en el tiempo necesario produciendo un aumento en el estado de alerta patológico. Segundo las autoridades, asignan un número elevado de obligaciones o actividades a los trabajadores con el objetivo de reducir las contrataciones que más actividades sean desarrolladas por menos personas. Se encontró que el estrés laboral disminuyó en los trabajadores a quienes se intervino con redistribución de agenda y trabajo laboral, disminución de exigencias laborales y se les brindó horarios flexibles (Noguera et al., 2022).

La prevalencia en las personas que presentaron violencia psicológica de distrés laboral fue más alta (38%) en comparación con las personas que indicaron que no han sufrido de violencia psicológica fue del 18% (tabla 2). Es un claro ejemplo de causa y efecto, los trabajadores al recibir frecuentemente violencia psicológica presentan estados de alerta patológicos. El personal administrativo presenta mayor prevalencia de distrés (35%), las posibles causas de esta prevalencia elevada pueden ser: alta responsabilidad, gerencia de la empresa, supervisión de personal. Según (Salcedo et al., 2021) en su estudio realizado en Ecuador en una entidad bancaria, el personal administrativo presentó un riesgo latente de secuelas fisiológicas, intelectuales y laborales como consecuencia del estrés laboral.

En cuanto a la edad de los participantes, el género, el lugar de trabajo, el tipo de contrato que mantienen con la empresa, la frecuencia de control laboral y la violencia psicológica no tuvieron asociación estadísticamente significativa con la prevalencia de distrés.

Limitaciones

No se encontró estudios previos que comparen el recibir elogios con el riesgo de presentar distres laboral, el levantamiento de información fue realizado en una sola entidad financiera lo que dificulta la comparación de resultados, la evaluación del número de personas que recibió elogios solo se realizó en un periodo de tres meses, no se tomó en cuenta la sintomatología física o emocional de los participantes y por último la encuesta no fue realizada por los directivos de esta entidad.

Relevancia del estudio.

El estudio realizado en esta entidad bancaria cobra relevancia al obtener una muestra significativa de trabajadores entre de las agencias sucursales y matriz, asimismo evaluar cualitativamente la presencia de distres y su relación con

recibir elogios en un periodo de tres meses. En cuanto a los resultados obtenidos no se encontró mayor evidencia de otros estudios que estimen la relación entre elogios y distres laboral directamente por lo que consideramos que nuestro estudio abrirá las puertas a futuras investigaciones. Con los resultados obtenidos se podrá realizar intervenciones buscando disminuir la prevalencia de distres laboral y el riesgo de los trabajadores de presentar secuelas cardiovasculares, psicológicas, osteomusculares. Etc.

Propuesta de solución.

Identificar puestos con mayor riesgo, realizar monitoreo periódico y seguimiento. Se deberá implementar políticas de motivación mensual y reconocimiento de tipo verbal (elogios) al personal por metas alcanzadas. Realizar capacitaciones periódicas sobre: relaciones humanas, violencia psicológica, manejo, agenda laboral, manejo adecuado del tiempo libre, ambiente laboral, salud física y mental.

Rediseñar puestos de trabajo, obligaciones y metas con el fin de flexibilizar la carga laboral. Implementar buzones de sugerencias llenados de forma anónima para todo el personal en lugares visibles con el objetivo de exponer sus preocupaciones o denunciar casos de violencia. Realizar actividades grupales con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y emocionales entre compañeros y supervisores. Ejecutar evaluaciones psicológicas de manera periódica para evaluar el alcance y resultados de las intervenciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Trabajar en una entidad bancaria sin recibir elogios o reconocimientos verbales durante un periodo de tres meses está relacionado como factor de riesgo para presentar distrés laboral: Un estudio observacional transversal. La prevalencia de distrés laboral en trabajadores de esta entidad incrementó en ambientes hostiles de trabajo, presencia de violencia psicológica por parte de las: autoridades, personal o clientes, en cuanto a la antigüedad, el personal que llevan trabajando en la empresa más de 5 años también presento asociación con el aumento de distrés laboral. En cuanto a nuestro grupo de comparación, las personas que no recibieron un elogio o reconocimiento verbal por los directivos o autoridades presentaron mayor prevalencia de distrés en comparación con las personas que si recibieron elogios en los últimos tres meses. En cuanto a los factores individuales, observamos que el no tener tiempo necesario para realizar las actividades encomendadas en la jornada laboral aumenta el riesgo de desarrollar distrés. Así mismo, el no disponer de tiempo para la familia o tiempo libre aumento el riesgo de presentar distrés laboral.

Recomendaciones

Lograr reducir la prevalencia de distrés laboral tendrá un impacto favorable sobre la salud física y emocional de los trabajadores, aumentará la productividad y la innovación de los trabajadores, además, disminuirá el ausentismo laboral y también el riesgo de accidentes laborales. Se recomienda a los directivos de esta entidad bancaria planificar intervenciones, capacitaciones, talleres con el objetivo de incidir sobre los factores que producen distres laboral, realizar evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo e investigar el impacto de cada intervención con el objetivo de cuantificar los objetivos obtenidos.

Futuras Investigaciones

Para futuras investigaciones se deberá incluir variables como: estado emocional individual, grado de satisfacción por la remuneración recibida, autopercepción de salud, la presencia de sintomatología osteomuscular, nerviosa o psicológica, factores socio demográficos (estado civil, nivel de instrucción y clase socioeconómica) y exposición a conflictos laborales. Se deberá realizar estudios longitudinales para estimar el grado de impacto de cada intervención con la finalidad de determinar su efectividad. Sera de utilidad en futuras investigaciones realizar un análisis comparativo de los resultados de distres laboral de diferentes entidades bancarias y su asociación con la motivación de cada trabajador. Investigar la relación entre distres y elogios en diferentes empresas y lugares de trabajo, desarrollar una herramienta practica de estimación, como índice elogio/distres, dicha herramienta podrá utilizarse como escala de valoración del estado emocional de cada trabajador, su grado de distres laboral y permitir implementar intervenciones oportunas en los lugares de trabajo.

REFERENCIAS

1. Arnold, j., & Randal, r. (2021). Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral. Pearson, 724. Obtenido de <https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneysseguridad/psicolog%c3%ada%20del%20trabajo,%205ta%20edici%c3%b3n%20-%20john%20arnold.pdf>
2. Blas Lara, p. (2018). "motivación organizacional y estrés laboral en docentes de una institución superior pública en el distrito de comas, 2018". <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2942207>
3. Brabete, A. C. (2014). El Cuestionario de Salud General de 12 ítems (GHQ-12): Estudio de traducción y adaptación de la versión rumana. Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica, 1(37), 11-29.
4. Cabezas Mejía, E. D., Sandoval Jaramillo, L., & Torres Santamaría, J. (2019). La recreación y su relación con el estrés laboral, sedentarismo, motivación, trabajo en equipo y psicomotricidad: Desde una perspectiva documental. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/21481>
5. Carbó, S., F, R., & P., C. (2021). Tipos de interés y sector bancario postpandemia. INFORMACIÓN ECONÓMICA, 7.
6. Cross, D. (2019). Effects of Incentives on Employees Productivity. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM), 9.
7. Céspedes paz, s. B., & Ireijo Kanashiro, e. (2015). Relación entre estrés y motivación laboral con la percepción de la eficiencia en los equipos de trabajo. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2950>
8. Del Hoyo, M. (2011). Estrés Laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 50
9. Dávila Morán, R. C. (2021). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. Revista Universidad y Sociedad, 14(1), 576, 8.
10. Enríquez, C. (2016). Cinco medidas para frenar el estrés laboral. Líderes.
11. Fernández, J., & Martínez, S. (2018). El estrés laboral crónico y sus consecuencias para la salud de los trabajadores | UGT - Observatorio de Riesgos Psicosociales. Observatorio riesgos psicosociales. Recuperado 5 de julio de 2022, de <http://observatorioriesgospsicosociales.com/blog/el-estr%C3%A9s-laboral-cr%C3%B3nico-y-sus-consecuencias-para-la-salud-de-los-trabajadores>
12. Gerencia de entidad financiera. (2021). Riesgos Psicosocial. Tulcán.
13. González, r. E. A., Kairuz, a. R. P., & piloso, j. E. C. (2020). Acoso laboral como riesgo psicosocial en el marco laboral ecuatoriano. Revista uniandes episteme, 7(extra-1), 1110-1122.
14. Gómez, G. F. V., Gracia, D. I. C., & Llanos, R. A. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés y enfermedad coronaria. Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte, 35(1), 49-59.

15. Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas de servicios. Encuesta económica anual 2015. Lima: INEI.
16. Jáugueri, k. (2021). Los incentivos laborales en los trabajadores cas asistenciales y administrativos de la red de servicios de salud san marcos. Universidad privada del norte, Cajamarca Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/>
17. Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
18. Mejia, C. R., Cusi, S. G., Solano-Nuñez, L. G., Capacute-Ch, K., Vicente, E. R., (2020). Antigüedad laboral y su relación con el tipo de accidente laboral de los trabajadores del Perú. *Revista de la asociación española de especialistas en medicina del trabajo*, 29(1), 57-64.
19. Mejia, c. R., Chacón, j. I., enamorado-Leiva, o. M., garnica, I. R., Chacón-Pedraza, s. A., García-espinosa (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la asociación española de especialistas en medicina del trabajo*, 28(3), 204-211.
20. Morales-Rodríguez, M., & Ronquillo-Horsten, J. (2021). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 183-192. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
21. Moschen Port, r., & amazarray, m. R. (2019). Transtornos mentais comuns e fatores associados em trabalhadores bancários do rio grande do sul, brasil. *Revista psicologia: organizações e trabalho*, 19(1), 515-522. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.1.13326>
22. Noguera, F. F. V., Endara, O. W. R., & Moreira, J. A. T. (2022). Organización del trabajo y manejo del estrés. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(2), 17
23. Oloke, L., & Oni, A. (2017). Incentive Package, Employee's Productivity and Performance of Real Estate Firms in Nigeria. *European Scientific Journal*, 15.
24. Prevecon. (2018, 7 mayo). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. PREVECON. Recuperado 12 de julio de 2022, de <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>
25. Polo Soria, G. A. (2022). El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica—Administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8616>
26. Rodriguez, A., & Segura, X. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Espacios*, 16.
27. Rojas, D. M., Orellano, N., & Palma, H. H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psico gente*, 21(40), 532-544.

28. Rubio, M. (2021, 29 noviembre). El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud. neuronup. Recuperado 5 de julio de 2022, de <https://www.neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>
29. Salcedo, d. R. N., vallejo, v. A. Q., & falcón, v. 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>
30. Sánchez, M. (2019). "EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
31. Velásquez Fuentes, E. del C. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
32. Widhianingrum, W. (2018). The effect of giving incentives to employee performance PT. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*.
33. Zaldívar, D. (2018). Conocimiento y dominio del Estrés.

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta realizada a los participantes.



¿Existe asociación entre distrés laboral y recibir un elogio?

Bienvenido(a) a esta encuesta somos: Stalyn Nuñez Y Andrés Sánchez, estamos realizando un estudio para nuestro proyecto de tesis, con la finalidad de establecer si existe asociación entre recibir un elogio y presentar distrés laboral. Esta encuesta será realizada de forma anónima. Duración aproximada: 10 minutos.

Los resultados serán manejados únicamente con el objetivo de investigación, puede responder una vez la encuesta, pero puede modificar sus respuestas antes de enviarlo.

Contacto: stalyn.nunez@udla.edu.ec/roberto.sanchez@udla.edu.ec.

¡Muchas gracias por sus respuestas!

1. ¿Cuál es su edad?
 - Menor de 18 años
 - 18-30 años
 - 31-40 años
 - 41-50 años
 - Mayor de 50 años
2. ¿Cuál es su género?
 - Masculino
 - Femenino
 - Otro
3. ¿En qué agencia trabaja en esta entidad financiera?
 - Agencia matriz
 - Agencia sucursal
4. ¿Qué puesto desempeña en la empresa?
 - Operativo
 - Administrativo
5. ¿Qué tipo de contrato tiene en este momento con la empresa?
 - Contrato por servicios profesionales
 - Contratos indefinidos
 - Otro
6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
 - Menos de 6 meses

- Entre 6 meses - 2 años
 - Entre 2 - 5 años
 - Más de 5 años
7. ¿Qué tan frecuente existe un control laboral de sus funciones en el trabajo?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
8. ¿En los últimos 3 meses recibió algún reconocimiento o elogio por hacer un buen trabajo?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
9. ¿Tiene suficiente tiempo para realizar todas las actividades que le han sido encomendadas en su jornada laboral?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
10. ¿Cómo es el ambiente laboral con sus compañeros y compañeras?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
11. En general, ¿su horario de trabajo se adapta a sus compromisos sociales y familiares?
- Muy bien
 - No muy bien
 - Nada bien
12. ¿Ha sido capaz de concentrarse bien en lo que hace?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
13. ¿Ha perdido sueño por preocupaciones?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
14. ¿Se ha sentido útil para los demás?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
15. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
16. ¿Se ha sentido constantemente bajo tensión?

- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
17. ¿Ha sentido que no puede solucionar sus problemas?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
18. ¿Ha sido capaz de disfrutar de la vida diaria?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
19. ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
20. ¿Se ha sentido triste o deprimido?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
21. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
22. Ha sentido que ud. ¿No vale nada?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
23. ¿Se ha sentido feliz considerando todas las cosas?
- Mucho más que lo habitual
 - Bastante más que lo habitual
 - No más que lo habitual
 - No en absoluto
24. En los últimos doce meses, en su trabajo, ¿ha sido usted objeto de algún tipo de violencia física?
- Violencia física: agresión que emplea la fuerza física contra una persona y produce daños físicos. (ej. Palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos. Etc.)
- Si
 - No
25. En los últimos doce meses, en su trabajo, ¿ha sido usted objeto de algún tipo de violencia verbal?

Violencia verbal: agresión verbal pretende hacer daño con un mensaje o un discurso hiriente. (ej. Acusaciones, insultos, amenazas, juicios, críticas degradantes, ordenes agresivas, gritos o palabras descalificantes, etc.)

- Sí
- No

26. En los últimos doce meses, en su trabajo, ¿ha sido objeto de algún tipo de violencia psicológica no verbal?

Violencia psicológica no verbal: conductas abusivas unilaterales, teniendo por objeto o efecto agredir a la personalidad, dignidad o integridad psíquica de un trabajador(a). (ej. Descalificativos, humillaciones, desvalorizaciones, menosprecios. Etc.)

- Sí
- No

27. En los últimos doce meses, en su trabajo, ¿ha sido objeto de algún tipo de violencia sexual?

Violencia sexual: agresión con implicaciones sexuales no solicitadas ni deseadas por la persona a quien va dirigida, que surge en el trabajo y da por resultado la degradación y humillación de dicha persona, generando un ambiente de trabajo hostil. (ej. Solicitar favores sexuales, envío de material sexual, contacto físico no deseado con la víctima gestos obscenos de índole sexual. Etc.)

- Sí
- No

ANEXO 2.
Cuestionario GHQ12 para distrés.

	Mucho más que lo habitual	Bastante más que lo habitual	No más que lo habitual	No en absoluto
1. ¿Ha sido capaz de concentrarse bien en lo que hace?	1	2	3	4
2. ¿Ha perdido sueño por preocupaciones?	1	2	3	4
3. ¿Se ha sentido útil para los demás?	1	2	3	4
4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
5. ¿Se ha sentido constantemente bajo tensión?	1	2	3	4
6. ¿Ha sentido que no puede solucionar sus problemas?	1	2	3	4
7. ¿Ha sido capaz de disfrutar de la vida diaria?	1	2	3	4
8. ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
9. ¿Se ha sentido triste o deprimido?	1	2	3	4
10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4
11. ¿Ha sentido que Ud. no vale nada?	1	2	3	4
12. ¿Se ha sentido feliz considerando todas las cosas?	1	2	3	4

Fuente: (Brabete, 2014)