



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE TECNOLOGÍA MÉDICA EN
TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

Tesis

Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una
empresa retail en San Isidro, 2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación

Presentado por:

Autora: Martínez Aquino, Marisol Esther

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4586-4381>

Asesora: Mg. Ventura Alarcon, Yadira Suleima

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4848-8661>

Lima – Perú

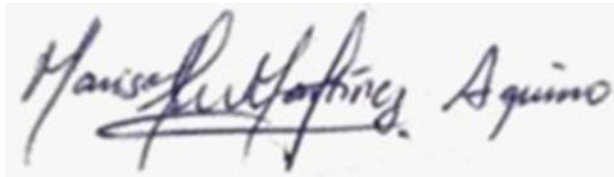
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022


Yo, **MARISOL ESTHER MARTINEZ AQUINO**, egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Tecnología Médica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“RIESGO DE DOLOR DE ESPALDA Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA RETAIL EN SAN ISIDRO, 2025”** Asesorado por la docente: Mg. Yadira Suleima Ventura Alarcón, con DNI 44093943, con código ORCID 0000-0002-4848-8661 tiene un índice de similitud de 20 (veinte) % con código verificable oid:14912:508223020 en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor
 MARISOL ESTHER MARTINEZ AQUINO
 DNI: 45596483



.....
 Firma del asesor
 Mg. Yadira Suleima Ventura Alarcón
 DNI: 44093943

Lima, 13 de Agosto de 2025

Dedicatoria

Dedico esta tesis, con gratitud y amor a mi madre María Aquino Huaranga que estuvo siempre a mi lado brindándome su apoyo y dándome a cada momento una palabra de aliento para llegar a culminar mi profesión, a mi padre Fidel Martínez Dávila, por ser un ejemplo para seguir, a mi hermano Aldair que me brindó fortaleza en cada tarea. Gracias de corazón, sin ustedes, no habría podido superar los obstáculos y alcanzar esta meta.

Agradecimiento

"A Dios y a mis padres, por su amor y apoyo incondicional en cada paso de mi camino académico. A mi familia, por su paciencia y comprensión durante este proceso. A cada docente de mi alma mater que con su experiencia fortalecieron mi conocimiento. A mi asesora Mg. Yadiria Ventura Alarcón, por su guía y sabiduría. A mis amigos y compañeros, por su apoyo y motivación. Expreso mi gratitud infinita, por todo lo brindado..."

INDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción	ix
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	4
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación.....	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	6
2.1 Antecedente de la investigación.....	6
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.3. Formulación de hipótesis	20
2.3.1. Hipótesis general	20
2.3.2 Hipótesis Específicas.....	20
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	22
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de la investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	23

3.6 Variables y operacionalización	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7.1. Técnica.....	31
3.7.2 Descripción de instrumentos	31
3.7.3. Validez.....	34
3.7.4. Confiabilidad	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9 Aspectos éticos.....	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	38
4.1 Resultados.....	38
4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados	38
4.1.2 Prueba de hipótesis	44
4.3 Discusión de resultados.....	49
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	64
Anexo 2: Instrumentos.....	65
Anexo 3: Validez de instrumento	69
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos.....	81
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	82
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	83
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	86
Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin	87

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas.....	38
Tabla 2. Nivel de Riesgo de dolor de espalda	39
Tabla 3. Nivel de estrés laboral	40
Tabla 4. Nivel de la dimensión agotamiento emocional.....	41
Tabla 5. Nivel de la dimensión despersonalización.....	42
Tabla 6. Nivel de la dimensión realización personal	43
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	44
Tabla 8. Relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral.....	45
Tabla 9. Relación entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional.....	46
Tabla 10. Relación entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización.....	47
Tabla 11. Relación entre el riesgo de dolor de espalda y realización personal.....	48

Índice de Figuras

Figura 1. Riesgo de dolor de espalda.....	39
Figura 2. Estrés Laboral.....	40
Figura 3. Agotamiento Emocional.....	41
Figura 4. Despersonalización.....	42
Figura 5. Realización Personal.....	43

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail, 2025. El estudio fue cuantitativo, correlacional no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Se usó como instrumento el cuestionario de riesgo de dolor de espalda de STarT Back Screening Tool (SBST) y el cuestionario de estrés laboral de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados evidenciaron que el 60% de trabajadores eran del sexo masculino, el 50% se encontraba en un rango de 31 a 40 años de edad, el 30% había laborado entre 1 a 5 años y el 72,5% trabajaba 8 horas. Además, el 43,8% presentaba bajo riesgo de dolor de espalda, el 42,5% un nivel alto de estrés laboral, el 51,2% un nivel bajo de cansancio emocional, el 32,5% un nivel alto de despersonalización y el 47,5% un nivel bajo de realización personal. A su vez, se encontró relación entre el riesgo de dolor de espalda y la dimensión cansancio emocional ($Rho=0,441$; $p = 0,000$), realización personal ($Rho= -0,222$; $p = 0,048$) y despersonalización ($Rho=0,334$; $p = 0,002$). Se concluyó que existe relación directa positiva moderada y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el estrés laboral del personal administrativo ($Rho=0,398$; $p = 0,000$).

Palabras claves: riesgo de dolor de espalda, estrés laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the risk of back pain and work stress in the administrative staff of a retail company, 2025. The study was quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The sample consisted of 80 workers. The STarT Back Screening Tool (SBST) back pain risk questionnaire and the Maslach Burnout Inventory (MBI) work-related stress questionnaire were used as instruments. The results showed that 60% of workers were male, 50% were between 31 and 40 years of age, 30% had worked between 1 and 5 years, and 72.5% worked 8 hours. In addition, 43.8% had a low risk of back pain, 42.5% had a high level of work stress, 51.2% had a low level of emotional exhaustion, 32.5% had a high level of depersonalization, and 47.5% had a low level of personal accomplishment. In turn, a relationship was found between the risk of back pain and the dimensions of emotional exhaustion ($Rho = 0.441$; $p = 0.000$), personal fulfillment ($Rho = -0.222$; $p = 0.048$), and depersonalization ($Rho = 0.334$; $p = 0.002$). It was concluded that there is a moderate and significant direct positive relationship between the risk of back pain and work stress among administrative staff ($Rho = 0.398$; $p = 0.000$).

Keywords: risk of back pain, work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

Introducción

En el ámbito laboral, el estrés es una problemática actual donde la presión excede las capacidades del trabajador y puede aumentar el riesgo de dolor de espalda, como es el caso de los trabajadores del personal administrativo.

Es por tal motivo el interés del presente estudio, que tiene como objetivo determinar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail, 2025.

A continuación, se presentará la investigación en cinco capítulos. En el capítulo I se da a conocer el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación teórica, metodológica y práctica, y las limitaciones de la investigación; en el capítulo II se especifica los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la formulación de hipótesis; en el capítulo III se muestra la metodología de la investigación, la población, muestra y muestreo, las variables de operacionalización, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos; en el capítulo IV se detallan los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis y las discusiones; en el capítulo V se nombran las conclusiones y recomendaciones; y por último, se añaden las referencias bibliográficas y los anexos

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En tiempos presentes las empresas están siendo muy exigentes en el para llegar a su meta laboral. De esta manera el ambiente a presión, por las largas jornadas de trabajo, mal ambiente laboral, exigencias excesivas, llegan a un punto donde la mente y el cuerpo se va afectando severamente (1).

Según la Organización Mundial de la Salud, identifica al dolor a nivel de espalda o lumbalgia tiene una prevalencia elevada provocando una deficiencia en el movimiento y bienestar mental (2). Según, Lancet Rheumatol, el año 2020 a nivel mundial se reportaron más de 500 millones de casos de dolor de espalda y se calcula que para el 2050 habrán más de 800 millones de casos, siendo Asia y África los lugares con mayor incidencia (3).

En América Latina, aproximadamente 60 millones de personas padecen de lumbalgia, de las cuales el 10% tiene algún grado de discapacidad, entre leve, moderada y severa. Sin embargo, estos aspectos pueden llegar a limitar la funcionalidad del paciente, dificultando la realización de las actividades vida diarias, vida laboral, familiar y al bienestar emocional. (4)

Se estima que los trabajadores peruanos que elaboran día a día presentan un 42% de dolor lumbar, según la Asociación Internacional para el Estudio del Dolor. Por otro lado, la población limeña como hombres y mujeres tiene una afectación del 20%. Además, se estima que su incidencia se incrementará en los próximos años, debido a los trabajos donde se realizan esfuerzos físicos intensos o posiciones incómodas, el peligro es más alto. (5)

El estrés laboral es un problema socio-productivo que las personas enfrentan diariamente. Para Luis Ortega, un reciente estudio identifico que los trabajos no son solo exigentes a nivel físico o mental, sino que también implica altos riesgos y demandas

emocionales significativas. El psiquiatra Robert Waldinger “Se reconoció que la profesión administrativa enfrenta a demandas constantes y una valoración insuficiente de su trabajo” (6)

De acuerdo al informe de la organización del trabajo y estrés, nos indica que afecta a cada persona de manera diferente, generando dispersidad (7). Para el doctor Eduardo Stonski de la Clínica Médica del Hospital Italiano explicó: “El estrés causa angustia y ansiedad, provocando la contractura de músculos, especialmente en la zona lumbar, lo que genera dolor.” (8).

Aunque el año pasado los trabajadores de todo el mundo sufren niveles altos de estrés, se mantuvieron en niveles récord. Según Gallup, los trabajadores de EE. UU., Canadá y Asia Oriental reportan los grados más altos de estrés diario en la sociedad (52%). Por lo tanto, en América Latina y el Caribe (44%) y Europa (37%) reportan niveles más bajos de estrés (9).

En el tiempo actual ha habido un aumento en el número de peruanos de 9 a cada 10 personas sufren de burnout laboral (fatiga excesiva en el trabajo). Según Forbes, un reciente estudio realizado por Bumerán, el 82% de los peruanos sufren este síndrome en el 2024. Además, estos altos porcentajes se deben a la presión, exigencia laboral y hacen que desarrollen (el burnout), se haga más visible la exacerbación del agotamiento laboral (10)

Por último, se ha demostrado que el estrés es uno de los factores psicológicos del dolor de espalda. Según Infobae, un estudio publicado en la revista Scientific Reports, las personas que experimentan estrés severo presentan casi 3 veces más probabilidades de sufrir dolor lumbar. Al mismo tiempo, el cortisol que posee propiedades inflamatorias que, con el tiempo, pueden provocar envejecimiento celular y daño tisular que contribuye al dolor crónico (11)

Por esa razón, es fundamental esta presente investigación porque buscará determinar la relación que existe entre el riesgo de dolor de espalda y el estrés laboral en el personal de administradores de la empresa retail.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail, 2025

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar las características sociodemográficas del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025
- Identificar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025
- Describir la relación entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025
- Detallar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

En el presente, hay un alto índice de dolor de espalda relacionado con el estrés que es un trastorno psicofisiológico, lo que quiere decir que el estrés ocasiona elevaciones sucesivas de cortisol, lo que lleva al organismo a desarrollar insensibilidad a esta hormona. La alteración en los niveles de cortisol propicia la inflamación desencadenada por el estrés, y este fenómeno eleva la probabilidad de sufrir dolor de espalda. Y esto ha generado que la perceptibilidad de los principales factores son lo que afectan al personal administrativo por el exceso de trabajo (12). De igual manera, esta investigación busca identificar el nivel de riesgo de presentar dolor de espalda y el nivel de estrés laboral y finalmente su relación entre ellos.

1.4.2 Metodológica

Esta investigación fue de diseño correlacional de corte transversal, donde se empleó un instrumento aprobado para cuantificar las variables de estudio; para la variable de riesgo

de dolor de espalda se empleó la herramienta Start Back Screening Tool que permitió identificar la causa de riesgos modificables (biomédicos, psicológicos y sociales) para la deficiencia ocasionada por el dolor de espalda. Por último, para la segunda variable de estrés laboral se utilizó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyo objetivo fue revelar agotamiento emocional en su trabajo.

1.4.3 Práctica

Al determinar el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral, permitirá al empleador tomar medidas de prevención y evaluaciones fisioterapéuticas para brindar un tratamiento adecuado y oportuno para que disminuya el dolor. Del mismo modo, se realizará evaluaciones psicológicas, que pueden ayudar a identificar los factores que generan malestar. Estas evaluaciones en conjunto ayudaran al empleador a la reinserción laboral, productiva y social de la persona.

1.5 Limitaciones de la investigación

Al ser la encuesta la técnica de recolección de datos tomó más tiempo de lo planificado, debido a que el llenado de los cuestionarios era en horario laboral, por motivo que se tenía que esperar un tiempo donde el trabajador pueda completar las encuestas. Hubo algunos trabajadores que no optaron por participar en el estudio y no quisieron firmar el consentimiento informado. Además, al ser nuestra muestra de estudio muy pequeña, no es posible generalizar los resultados obtenidos.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedente de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Montalvo (13) en su ensayo tuvo como averiguación “Determinar la relación entre el dolor musculoesquelético y estrés laboral en docentes que realizan trabajo remoto de dos colegios del distrito de SJL durante el 2023”. El estudio fue no experimental, de asociación y de corte transversal. Se trabajó con 100 docentes. Las herramientas empleadas fueron el cuestionario Nórdico de Kourinka y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los datos comprobaron que la media edad es de 49,47 años, el 63% eran mujeres y el 99% de los presentaba dolor musculoesquelético, siendo las zonas más afectadas el cuello y dorsolumbar (87% y 84% respectivamente) y el 84% presentaba estrés laboral. Se han encontrado que hay una conexión estadísticamente relevante entre el dolor musculoesquelético y la variable agotamiento emocional, despersonalización y realización personal ($p < 0,05$). Se determinó que hay una correlación estadísticamente relevante entre el dolor musculoesquelético y el estrés laboral ($p = 0,000$).

Ramos (14) en su estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los síntomas musculoesqueléticos en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencias del hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2021”. El estudio fue no experimental de asociación y de corte transversal. Se trabajó con 92 licenciados de enfermería. Los implementos empleados fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario Nórdico De Kuorinka. Los resultados evidenciaron que 18,48% presentaron un grado bajo de estrés laboral, el 59,78% un grado medio y el 21,74% un grado alto, con respecto a sus dimensiones, el 75%

presentó un nivel de cansancio emocional medio, seguido del nivel alto (13%) y del nivel bajo (11,96%), acerca del nivel de despersonalización, el 57,61% presentó un nivel medio, seguido del nivel alto (21,74%) y del nivel bajo (20,65%), asimismo, el nivel de realización personal, el 72,83% presentó un nivel medio, seguido del nivel alto (14,13%) y del nivel bajo (13,04%). A su vez, el 52.17% presentó síntomas musculoesqueléticos. Por otra parte, se evidenció una relación estadísticamente muy significativa directa positiva moderada entre la dimensión cansancio emocional ($Rho= 0,456$; $p=0,000$), despersonalización ($Rho= 0,483$; $p=0,000$) y realización personal ($Rho= 0,521$; $p=0,000$) con los síntomas musculoesqueléticos. Se determinó que hay una conexión significativa y moderada intensidad entre el estrés laboral y los síntomas musculoesqueléticos en los profesionales de Enfermería ($Rho= 0.419$; $p=0.000$).

Rodríguez (15) en su estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación entre los niveles de estrés laboral e incapacidad funcional por dolor lumbar en odontólogos de la Red de salud San Juan de Miraflores-Villa María del Triunfo MINSA 2018”. Ejecuto un estudio correlacional prospectivo de corte transversal. Trabajo con 44 odontólogos que referían dolor lumbar. Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios OIT/OMS y la escala de Oswestry. Los productos evidenciaron que el 79,2% tuvo un bajo grado de estrés, el 12,5% un grado medio y el 8,3% un grado alto. Además, el 75% presentó un grado bajo de incapacidad por dolor lumbar, el 16,7% un grado medio y el 8,3% un nivel alto. Por último, se evidencia que hay una relación positiva muy significativa entre el estrés en el trabajo y la incapacidad funcional debido al dolor lumbar ($Rho=0,884$; $p= 0,000$). Se llegó a la conclusión de que cuando la incapacidad funcional por dolor lumbar aumenta, también se incrementa el nivel de estrés laboral.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Brenner et al. (16) tuvieron como meta “Identificar los tipos de estrés más estrechamente asociados con el dolor lumbar y examinar la relación entre la acumulación de estrés y el dolor lumbar”. La información fue descriptiva y de tipo transversal. Se colaboró con 68 empleados de dos centros de atención telefónica entre 18 y 65 años. Se utilizaron como instrumentos el Inventario Trier para el Estrés Crónico (TICS), el cuestionario Effort Reward Imbalance (ERI) para el estrés en el trabajo, el Cuestionario de Grado de Dolor Crónico (CPG) y el Inventario Breve de Dolor (BPI) para el dolor lumbar. Los resultados mostraron que el 62% eran del sexo femenino y que la edad media era de $43,2 \pm 12,8$ años, además, la intensidad del dolor crónico fue baja, con una media de $28,7 \pm 24,0$, asimismo, la discapacidad por dolor crónico fue baja con una media de $18,1 \pm 20,1$. Con respecto a los tipos de estrés que realizó la investigación, se resalta que las demandas excesivas en el trabajo y la sobrecarga laboral se asociaron con la gravedad del dolor crónico y la incapacidad asociada con el dolor lumbar ($r = -0,36$; $p = 0,003$; $r = -0,32$; $p = 0,009$). Se concluyó que el estrés laboral, especialmente las altas exigencias y la sobrecarga laboral, se asocian con el dolor lumbar, y que los empleados que presentan dos o más tipos de estrés laboral, muestran mayor intensidad y discapacidad del dolor lumbar.

Muñoz J. et al. (17) en su estudio, plantearon como objetivo “Determinar la asociación entre el estrés laboral percibido y la sintomatología musculoesquelética en los auxiliares de enfermería, administrativos y médicos de una empresa social del Estado”. Su investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y corte transversal. El personal total fue de 34 sujetos, en la cual se encontraban auxiliares de enfermería, administrativos y médicos. Los hallazgos de

análisis sociodemográfico descubrieron que el 85,3 % de los participantes eran femenino y el 52,9 % trabajaba hasta ocho horas diarias. En relación con el estrés laboral percibido, se encontró que el 82,4 % reportaban niveles bajos de estrés y el 94,1% refería sintomatología musculoesquelética con predominancia la zona dorsolumbar. En conclusión, se demostró que no hay vínculo entre el estrés laboral percibido y la sintomatología musculoesquelética ($p=0,796$).

Barboza y Morales (18) en su estudio tuvieron como objetivo “Describir el nivel de estrés laboral y el grado de percepción de síntomas musculoesqueléticos en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Asunción”. Llevaron a cabo un estudio descriptivo, observacional y de diseño transversal. Tuvieron de selección a 45 trabajadores administrativos mayores de 18 años. Se utilizaron la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS y el Cuestionario de Síntomas musculoesqueléticos Nórdico de Kuorinka. Los datos obtenidos reflejaron que el 46,7% eran del sexo masculino y 53,3% del sexo femenino, con una edad promedio de 36 años, la mayoría de trabajadores tenían entre 1 a 5 años laborando (56%), seguido de 6 a 10 años (22%) y de más de 10 años (22%). Por otra parte, la mayoría presentó un bajo nivel de estrés (87%), seguido del nivel medio y bajo (9%, 4% respectivamente), además el 96% manifestaba percibir síntomas musculoesqueléticos, siendo la zona de la espalda baja la más frecuente (42%). Concluyeron que la conexión entre el grado de estrés y la forma en que se perciben los síntomas musculoesqueléticos demanda un estudio más profundo para determinar su impacto en el ámbito laboral.

Ramírez et al. (19) tuvieron como objetivo “Establecer los factores laborales asociados con síndrome de burnout en trabajadores de 2 entidades prestadores de salud en Bogotá”. Realizaron un estudio observacional, transversal analítico. Tuvieron como muestra a 138 trabajadores

administrativos y asistenciales / operativos y mixtos mayores de 18 años. Se utilizó como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory. En los datos obtenidos se reflejó que el 75,4% eran del sexo femenino y la mediana de la edad fue de 32,5 años. Con respecto a las dimensiones de estrés laboral, el 70.3% presentaba un nivel de cansancio emocional bajo, seguido del moderado (23%) y del alto (18%), el 74,6% presentaba un nivel de despersonalización bajo, seguido del moderado (17,4%) y del alto (8%) y el 55,1% presentaba un nivel alto de realización personal, seguido del moderado (30,4%) y del bajo (14,5%). Se concluyó que el 76,8% de trabajadores tiene un riesgo leve de presentar síndrome de burnout, el 2,2% un mínimo riesgo y el 21% un riesgo moderado.

Rivera y Mercado (20) tuvieron como objetivo “Identificar un diagnóstico sobre factores psicosociales y síndrome de burnout en personal administrativo de una Universidad Pública del Estado de Jalisco”. Realizaron un estudio transversal descriptivo. Contaron con una muestra de 50 trabajadores. Como instrumento usaron la Escala de Evaluación de Factores Psicosociales en el Trabajo y el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Los datos mostraron que el 83,3% eran del sexo femenino, el 44,4% se encontraba en un intervalo de edad de 30 a 39 años y el 44% había laborado menos de 10 años. Con respecto a las dimensiones de estrés laboral, el 38,8% presentaba un grado bajo de cansancio emocional, el 77,7% presentaba un grado medio de despersonalización y el 44,4% presentaba un grado bajo de realización personal. Se concluyó que los trabajadores presentan un alto riesgo psicosocial en las exigencias laborales y un riesgo medio-alto para el síndrome de burnout.

Barreno A. (21) en su estudio, tuvo como objetivo “Determinar la relación o no del estrés laboral con la aparición de síntomas musculoesqueléticos en docentes de una institución educativa en Quito- Ecuador, 2023.”. Se ejecutó un estudio de asociación y de corte transversal. Se trabajó con 50 profesores. Se empleó el cuestionario Nórdico y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Se encontró que el 78% eran del sexo femenino, el 34% tenían más de 55 años de edad, seguido del 30% para los rangos entre 35-44 años y 45-54 años y el 6% para los de 25-30 años, además, el 68% tenía experiencia laborando de 11 a 20 años y el 28% menos de 10 años. Para al estrés laboral, el 40% presentaba un bajo nivel, a su vez, el 68% refería dolor dorsolumbar. Se determino que hay una relación importante en el estrés laboral y desarrollo de síntomas musculoesqueléticos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Dolor de espalda

2.2.1.1 Concepto

El dolor de espalda se conceptualiza como uno de los problemas músculo- esqueléticas más frecuentes, que se manifiesta como un dolor punzante y constante que afecta en la región superior de la sección lumbar, extendiéndose hacia las extremidades inferiores (22). En las sociedades desarrolladas, el dolor de espalda ha asumido características propias de una epidemia y más del 80 % de la población experimenta esta afección en algún momento de su vida (23). Además, constituye una causa frecuente de absentismo laboral donde resultar ser una consecuencia para su disminución de la productividad. El origen del dolor de espalda puede ser multifactorial, abarcando lesiones, actividades físicas y diversas enfermedades. Con la progresión de la edad, aumenta la probabilidad de desarrollar dolor lumbar, lo cual puede atribuirse a aspectos como la trayectoria laboral previa del individuo y la presencia de enfermedades degenerativas de los discos intervertebrales (24). Asimismo, el dolor de espalda se puede fraccionar según su estadio como agudo (4 semanas), subagudo (4 y 12 semanas) y crónico (> 12 semanas). A pesar que en la mayoría de las situaciones, los síntomas se solucionan de manera natural sin requerir atención médica, cerca del 1% de los pacientes sufrirán de dolor crónico, que actualmente es la principal causa de incapacidad laboral a nivel global. (25)

2.2.1.2 Factores de dolor de espalda

A medida que se ha evidenciado que el dolor de espalda no resulta siempre una alteración orgánica de la columna, se ha iniciado el estudio de los factores que asocian a un mayor riesgo de desarrollar esta condición (26). Los riesgos más comunes son:

- Flexo-extensión repetida de la columna; se asocia inadecuada flexión que va incrementando el impacto del núcleo pulposo en la envoltura fibrosa del disco y la degasta hasta ocasionar su ruptura (hernia discal). (26)
- Esfuerzos; se asocian a un mecanismo de tensión excesiva y pueden relacionarse con un aumento del riesgo si las actividades se llevan a cabo en posiciones de flexión-extensión o rotación. (26)
- La edad: se asocia al primer ataque de dolor en la parte baja o área lumbar de la espalda ocurre por lo general entre los 30 y 50 años de edad y puede volverse más frecuente a medida que se envejece. (26)
- Falta de potencia, de resistencia o de entrenamiento de la musculatura de la espalda; está conectada al tipo de dolor que se presenta con mayor frecuencia y duración en aquellas personas que poseen una musculatura débil en su espalda y en su abdomen. (26)
- Sobrepeso; se asocia a un aumento en la carga que soporta la columna vertebral, lo que incrementa por ende la probabilidad de experimentar dolor de espalda. (26)
- Depresión; se asocia a un decaimiento que genera una postura inadecuada. (26)
- Estrés; se asocia en aumento del tono muscular y facilita la aparición de contracturas musculares. (26)
- Tabaquismo; se asocia a una reducción del flujo sanguíneo a la columna vertebral, lo que dificulta que tu cuerpo distribuya los nutrientes que necesita de forma uniforme y completa. (26)

- Sedentarismo; se asocia a una permanencia prolongada en posición sentada resulta en la disminución de la fuerza de los músculos abdominales y paravertebrales, lo cual puede dar lugar a ligeras sobrecargas debido a esfuerzos o posturas que provocan dolor. (26)

Cada uno de estos factores puede presentar una influencia multifactorial en la persona y algunos de los factores contribuyentes tienen que ver más con factores de salud general o psicosociales, que con factores biomecánicos. (26)

2.2.1.3 Evaluación

La evaluación del dolor lumbar se empieza en la historia clínica y en la exploración física del paciente, constituidas como las fuentes de información más relevantes para determinar la etiología del dolor. Adicionalmente, existen diversas pruebas que pueden facilitar la identificación de la causa del dolor lumbar, entre las cuales se incluyen: radiografías, resonancias magnéticas, tomografías computarizadas, análisis sanguíneos y estudios neurológicos. Es importante destacar que la realización de pruebas adicionales, ya sean radiológicas, analíticas o funcionales, debe considerarse únicamente si los hallazgos derivados de la exploración física o de la entrevista clínica lo indican. El dolor lumbar constituye un problema médico frecuente que puede manifestarse con diversas intensidades y duraciones. Su presentación puede ser sorda, constante, súbita, intensa, muscular, punzante o ardiente. Además, el dolor puede irradiarse hacia la extremidad inferior y experimentar un agravamiento al realizar movimientos como agacharse, girarse, levantar objetos, permanecer de pie o caminar. (27)

La herramienta de detección temprana del dolor espalda con el cuestionario STarT Back Screening Tool, es un instrumento breve y validado (Hill et al. , 2008), cuya finalidad es

determinar indicadores pronósticos significativos que faciliten la toma de decisiones inicial en pacientes de atención primaria que presentan dolor lumbar (28). Así mismo, se identifican subgrupos de pacientes para el tratamiento inicial mediante el mapeo de factores pronósticos físicos y psicológicos modificados en 9 ítem de detección que incluyen cinco preguntas: 1. miedo, 2. ansiedad, 3. catastrofismo, 4. sentimientos de depresión y 5. molestia. También incluye cuatro preguntas sobre los factores físicos de riesgo de un peor pronóstico: 1. dolor referido en las piernas, 2. dolor de cuello/hombros, 3. incapacidad para caminar y 4. dificultades para vestirse. Finalmente, los resultados tienen como objetivo ayudar a clasificar a los pacientes con dolencia de espalda en tres categorías: riesgo bajo, medio y alto. (29)

2.2.1.3 Tratamiento según el enfoque STarT Back Screening Tool (SBST)

De una vez realizada la evaluación (SBST), se le brindará un tratamiento diferente que coincida con su nivel de riesgo. Entre ellos se tiene:

- a) **Bajo riesgo;** Es altamente probable que los pacientes clasificados en la categoría de bajo riesgo experimenten una mejora en su condición. Los objetivos de este paquete son brindar apoyo y facilitar la autogestión. Los factores fundamentales consisten en abordar las inquietudes de los pacientes y ofrecer información adecuada. (30)
- b) **Medio riesgo;** Este enfoque se fundamenta en la evaluación del paquete de riesgo medio. Los objetivos primordiales comprenden la restauración de la funcionalidad, incluida la capacidad laboral, la minimización de la discapacidad independientemente de la variación del dolor y el apoyo adecuado para el autocontrol. Este grupo de riesgo es el que con mayor probabilidad se beneficiará de los tratamientos de fisioterapia habituales, conforme a las pautas establecidas. (30)

c) Alto riesgo; Este enfoque se fundamenta nuevamente en los paquetes de riesgo bajo y medio. Los objetivos son la reducción del dolor, la disminución de la discapacidad y la mejora del funcionamiento psicológico. Los fisioterapeutas que proporcionan el paquete de alto riesgo poseen formación adicional, tutoría y apoyo profesional continuo que les capacitan para abordar y gestionar problemas más complejos en pacientes que a menudo enfrentan barreras psicosociales adicionales para su recuperación. Es relevante destacar que los fisioterapeutas también proporcionaron tratamientos físicos a estos pacientes según lo requerían. (30)

2.2.2 Estrés laboral

El estrés ha sido catalogado como la enfermedad del siglo XX, y este fenómeno ha adquirido mayor relevancia en el siglo XXI. El estrés relacionado con el trabajo comienza a causa de la gran presión que se experimenta en el ambiente laboral. Esta situación es consecuencia de presentarse factores psicosociales de riesgo que tienen un valor alto de probabilidad de impactar de manera severa tanto la salud de los administradores como el funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. En años recientes, la incidencia del estrés ha incrementado, lo que ha derivado en problemas graves en la salud psicosomática de los empleados. (31)

Lazarus y Folkman argumentan que el estrés laboral surge del vínculo relacionado dentro del individuo y su entorno laboral, siendo evaluado por el trabajador como agotador, lo que supera sus recursos personales y compromete su bienestar y salud. En este contexto, el esfuerzo laboral se manifiesta como parte de un proceso de conmutación socialmente organizado, cuya remuneración se distribuyen a través de sistemas de transmisión: compensación económica, reconocimiento social y oportunidades de desarrollo profesional.

Así mismo, el estrés en el trabajo puede conceptualizarse como la respuesta física, emocional y dañina que ocurre cuando las demandas del entorno laboral exceden las habilidades, recursos o requerimiento del trabajador. (32)

2.2.2.1 Estrés laboral en personal administrativo

El estrés relacionado con el trabajo se refiere a las respuestas físicas y emocionales negativas que se enfrentan a una gran cantidad de tareas diarias, desde la gestión de documentos hasta la coordinación de reuniones y la atención a múltiples demandas de diferentes departamentos. La ausencia de reconocimiento y los sueldos bajos, junto con la presión continua para cumplir con plazos, convierte trabajo en uno de los más estresantes. Además, la naturaleza repetitiva y a menudo monótona de las tareas puede aumentar la sensación de agotamiento. (33)

2.2.2.2 Estrés y su efecto fisiológico en el sistema muscular

Cuando el estrés llega al organismo da una respuesta, mediada por el sistema nervioso simpático, induce la liberación de hormonas tales como el cortisol y la adrenalina, las cuales acondiciona al organismo para reaccionar con rapidez ante la amenaza percibida. Uno de los efectos de esta respuesta es el aumento del tono muscular, lo que implica que los músculos permanecen en un estado de contracción sostenida, lo que puede llevar a rigidez, dolor muscular y restricción del movimiento. (34)

2.2.2.3 Evaluación del estrés laboral

El estrés laboral se refiere a reconocer y explicar la existencia de estrés en el entorno laboral, considerando sus principales características según un modelo teórico o una perspectiva particular sobre el estrés en el trabajo. En cambio, la evaluación consiste en medir el estrés laboral dentro de una organización, lo que implica la recolección de muestras y la aplicación de metodologías que incluyen cuestionarios de medición. Estos se utilizan para reconocer el valor de estrés que experimentan los empleados. En ambos casos, la medición del estrés laboral permite desarrollar intervenciones, ya sean individuales, grupales u organizacionales, que ayuden a prevenir y atender las consecuencias asociadas al estrés. (35)

En 1982, Maslach y Michael Leiter crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) es el instrumento crucial para el diagnóstico de estrés en el trabajo. Maslach entiende que el burnout se configura “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducido rendimiento que puede ocurrir entre individuos que desempeñan algún tipo de trabajo asistencial”. (36)

Por otro lado, Maslach Burnout Inventory (MBI) plantea un plano académico, en su concepción que contiene los siguientes elementos:

a) **Agotamiento emocional**, donde la persona pierde progresivamente su energía sin contar con apoyo emocionales.

b) **Despersonalización**, donde la persona se muestra desinteresado, impasible y con reacción negativa.

c) **Realización personal**, a la percepción de que no se están alcanzando éxitos en su labor, autovalorándose de forma negativa. (36)

2.2.2.3 Tratamiento en enfoque de burnout

Esta evaluación se requiere de manera integral, mediante iniciativas que abarquen desde modificaciones en la organización dentro de la empresa hasta tratamientos psicológicos. En el ámbito unipersonal, el abordaje emocional de las personas afectadas se debe focalizar en los siguientes aspectos:

1. Psicoeducación y autoconocimiento: Es fundamental que los individuos comprendan el fenómeno del burnout, así como los factores que lo generan y las circunstancias específicas que inciden en cada caso particular. (37)

2. Manejo del estrés: Es importante que se implementen técnicas de relajación y respiración, junto con terapia psicológica cognitivo-conductual. (37)

3. Ajuste de expectativas a la realidad: Se debe fomentar la capacidad de los afectados para calibrar sus expectativas en función de las circunstancias reales que enfrentan. (37)

4. Mejora de la autoestima: Se debe trabajar en el fortalecimiento de la autoestima de las personas afectadas. (37)

5. Desarrollo de resiliencia y asertividad: Es esencial promover habilidades que permitan a los individuos enfrentar y adaptarse a situaciones adversas. (37)

6. Hábitos saludables: La incorporación de una alimentación equilibrada, el abandono del consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias, así como realizar ejercicio físico de manera regular, son esenciales para gestionar el estrés y, en consecuencia, ayudan a preservar la salud mental. (37)

En los casos en que el individuo presente síntomas de depresión y ansiedad, se deberá seguir el tratamiento farmacológico que le sea prescrito por un profesional médico. (37)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Ho: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

2.3.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro.

Ho: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe la relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro.

Ho: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe la relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro.

Ho: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método empleado en la presente investigación fue de carácter hipotético-deductivo. Este consiste en la formulación de una hipótesis basada en una teoría preexistente, la cual es posteriormente corroborada mediante la utilización de los datos disponibles. (38)

3.2. Enfoque de la investigación

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, se fundamentó en el empleo de la estadística de tipo inferencial. En este contexto, se procedió a la verificación de la hipótesis a través de mediciones numéricas y conteos, utilizando la estadística de forma objetiva. (38)

3.3. Tipo de investigación

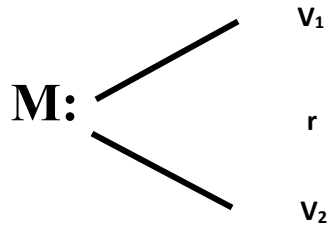
Se trató de una investigación aplicada, dado que su objetivo es emplear los conocimientos, hallazgos y conclusiones provenientes de la investigación básica con el fin de resolver un problema específico. (38)

3.4. Diseño de la investigación

Para la presente investigación, se basó en un diseño no experimental. De acuerdo con lo señalado por Hernández et al. (39), el diseño observacional o no experimental se emplea para analizar la relación entre variables mediante la observación sistemática y planificada de los fenómenos en su contexto natural, sin la intervención ni manipulación experimental de los mismos.

Asimismo, de acuerdo con Carrasco (40), fue una investigación que se clasifica como corte transeccional o transversal, porque se utiliza para llevar a cabo estudios sobre sucesos de la realidad, en un momento específico en el tiempo. Finalmente, se puede clasificar como correlacional, dado que permite describir la relación entre sucesos de la realidad, en otras

palabras, las variables. Esto implica que estudia el grado la relación existente entre las variables objeto de estudio. (39)



Donde:

M: Personal administrativo de una empresa retail.

V₁: Variable riesgo de dolor de espalda

V₂: Variable estrés laboral

r: Índice de la relación entre riesgo de dolor de espalda y estrés laboral

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población estuvo compuesta por 100 trabajadores que pertenecen al área administrativa, que corresponde al número total de profesionales que desempeñan en esta empresa retail. Además, de ambos sexos comprendidos entre las edades 20 a 60 años, con una jornada de trabajo de 8 horas y 9 horas en la oficina.

3.5. 2 Muestra

Se empleó la fórmula para calcular una población finita o conocida.

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población es 100

Z: nivel de confianza 0.05 = 1.95

p: proporción esperada 0.50

q: complemento de p 0.50

d: precisión 0.05

Si reemplazamos sale:

$$n = \frac{100 (1.96)^2 ((0.5) (0.5))}{(0.05)^2 (100-1) + (1.96)^2 ((0.5) (0.5))}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.5098$$

Para este estudio se empleará una muestra de 80 empleados administrativo de una empresa retail.

3.5. 2 Muestreo

El método de muestreo fue aleatorio simple probabilístico, ya que cada individuo posee la misma posibilidad de ser escogido para la investigación.

Criterios de inclusión:

- Personal administrativo de la empresa retail comprendido entre las edades de 20 a 60.
- Personal administrativo que haya legalizado el consentimiento informado.
- Personal administrativo que presente tiempo gestionando 1 año a más.

- Personal administrativo que realicen jornadas laborales de 8, 9 horas.

Criterios de exclusión:

- Personal administrativo que experimentan molestias lumbares de causa no musculoesquelético.
- Personal del área administrativa que estén recibiendo intervención farmacológica.
- Personal del área administrativa que estén de vacaciones.
- Personal del área administrativa que refiera haber sufrido un accidente de tránsito, caída o cualquier traumatismo en los últimos 6 meses.

3.6 Variables y operacionalización

- **Variable 1:** Riesgo de dolor de espalda

Dimensiones: Factores psicológicos, factores físicos.

- **Variable 2:** Estrés laboral

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

- **Variables intervinientes:**

- Edad: 20 a 60 años.

- Sexo: femenino o masculino.

- Años laborales: 1 a 5 años, 6 a 10 años, 11 a 15 años, 16 a 21 años a más.

- Horas laborables: 8, 9 horas

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos</i>
Estrés laboral	Es la reacción que puede experimentar un trabajador ante demandas y presiones laborales que no se corresponden con sus competencias y habilidades, lo cual pone en jaque su capacidad para manejar de manera efectiva las situaciones en el entorno laboral. (29)	Se va a cualificar por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory, conformado por 22 ítems en forma de medir la carga laboral del trabajador administrativo.	Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa 5. Siento que mi trabajo me está desgastando 6. Me siento frustrado en mi trabajo 	Ordinal	- Agotamiento emocional: Bajo: 0 a 18 Medio: 19 a 26 Alto: 27 a 54

			<p>Despersonalización 5,10,11,15,22</p> <p>Realización Personal 4,7,9,12,17, 18,19,21</p>	<p>7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo</p> <p>8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa</p> <p>9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades</p> <p>10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.</p> <p>11. Siento que me he hecho más duro con la gente</p> <p>12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.</p>	<p>Despersonalización Bajo: 0 a 5 Medio: 6 a 9 Alto: 10 a 30</p> <p>Realización personal Bajo: 0 a 33 Medio: 34 a 39 Alto: 40 a 56</p>
--	--	--	---	--	--

				<p>14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.</p> <p>15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.</p> <p>16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.</p> <p>17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.</p> <p>18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes</p> <p>20. Me siento estimado después</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.</p> <p>21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, mediante la recolección de datos con los cuestionarios de riesgo de dolor de espalda de STarT Back Screening Tool (SBST) y cuestionario de estrés laboral de Maslach Burnout Inventory (MBI).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Se empleó una ficha de recolección de datos (ANEXO 1), el cual estuvo conformada por los datos sociodemográficos y los cuestionarios:

Cuestionario de STarT Back Screening Tool (SBST)

Es un instrumento utilizado para evaluar el dolor de espalda. Este cuestionario tiene 9 preguntas respecto a los factores físicos (5) y psicológicos (4) con la impresión sobre el riesgo de desarrollar lumbalgia invalidante persistente. La puntuación global es de 0-9 (de mejor a peor), y divide a la población en grupos con riesgo bajo, medio y alto de tener un peor pronóstico. Si la puntuación global de la herramienta es menor o igual 3, el riesgo pronóstico se considera bajo. Los individuos con una puntuación global combinada de 4 o más, junto con una puntuación de la subescala psicosocial de 3 o menos, se incluyeron en el grupo de riesgo medio. Por otro lado, aquellos que obtengan una puntuación en la subescala psicosocial superior a 4 se consideran en la categoría de alto riesgo. (41)

Ficha técnica del Cuestionario STarT Back Screening Tool	
Autores	Jonathan C. Hill. et al.
Objetivo	Evaluar el riesgo de dolor de espalda para saber si la molestia es persistente en los profesionales administrativos.
Ejecución	Cada individuo completa una encuesta
Duración	8 minutos
Público objetivo	Personal administrativo
Descripción del instrumento	Compuesto por 9 ítems agrupados en 2 subcategorías que evalúan factores físicos y psicológicos
Valoración	<p>Riesgo bajo: Puntuación total de 3 o menos.</p> <p>Riesgo medio: Puntuación total mayor a 3, pero con una puntuación en la subescala psicosocial de 3 o menos.</p> <p>Riesgo alto: Puntuación total de 4 o más, con una puntuación de subescala psicosocial de 4 o 5.</p>

- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Es un instrumento utilizado para evaluar el entorno laboral. Este cuestionario se compone de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del personal administrativo en su trabajo y que está compuesta por 3 dimensiones: El agotamiento (cansancio emocional) hace referencia a la sensación de no poder dar más de sí mismo; la despersonalización, por su parte, hace alusión a una actitud fría y a un trato distante hacia el personal y, por último, la realización personal, se refiere a la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en la solución de las dificultades del trabajo. El resultado de este cuestionario se obtiene en 3 variables numéricas como agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP), realización personal (RP) siguientes puntos de

corte: AE bajo, ≤ 18 , AE medio de 19-26 y AE alto, ≥ 27 ; DP bajo, ≤ 5 , DP media de 6-9 y DP alta, ≥ 10 , y RP, baja ≤ 33 , RP media de 34-39 y RP alta, ≥ 40 . Las subescalas de CE y DP indican mayor desgaste a mayor puntuación. La RP funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas. Estas 3 dimensiones consideran el síndrome de estar quemado como una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles y aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en AE y DP y baja en RP definen el síndrome. Se considera como prevalencia de Burnout niveles altos en al menos una de las 3 dimensiones. (42)

Ficha técnica del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)	
Autores	Elaborado por Maslach y Michael Leiter.
Meta	Identificar la percepción de sentirse quemado por el trabajo como respuesta al estrés laboral prolongado en los profesionales administrativos que trabajan en contacto con otras personas de manera constante
Ejecución	Cada persona llena una encuesta
Duración	15 minutos
Público objetivo	Personal administrativo
Especificación del cuestionario	Compuesto de 22 ítems agrupados en 3 subcategorías que evalúan las características de la sensación de estrés laboral del personal administrativo que se basa en la constante interacción con otras personas, que son “el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal”.
Valoración	<p>Agotamiento emocional Bajo, ≤ 18, medio de 19-26 y alto, ≥ 27</p> <p>La despersonalización Bajo, ≤ 5, medio de 6-9 y alta, ≥ 10</p> <p>La realización personal Baja ≤ 33, media de 34-39 y alta, ≥ 40</p>

3.7.3. Validez

En el cuestionario Start Back Screening Tool, es una herramienta de pronóstico que puede facilitar un manejo más eficiente y eficaz de dolor de espalda, se observa una validez aceptable con escalas de referencia en $\alpha = 0,75-0,80$. (43)

El cuestionario Maslach Burnout Inventory, es un formulario que mide la tendencia de evaluar la vivencia exhausta emocionalmente por las demandas del trabajo y este estudio realizado mostró un valor alfa de Cronbach de $0,66-0,86$ para cada subescala. (44)

Se decidió validar el contenido del formulario de recopilación de datos con orientación de expertos (Anexo 3) para garantizar el uso adecuado de las herramientas en el proyecto, esto permitió sustentar la adaptabilidad de la herramienta a los objetivos de la investigación, reconociéndose su validez 1, según Herrera (45) se interpreta con una validación perfecta.

3.7.4. Confiabilidad

El inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) mostró una fuerte correlación positiva en las medidas (rho de Spearman = $.894$). Además, se determinó que la confiabilidad de la escala era buena, con un alfa de Cronbach de $.834$, lo que indica una fuerte consistencia interna. (46)

Por otro lado, el formulario Start Back Screening Tool demostró una buena consistencia interna (α de Cronbach = $0,85$) y una excelente fiabilidad test-retest (ICC = $0,90$). La correlación ítem-total fue moderada ($0,45$) y la fiabilidad entre evaluadores se consideró buena ($\kappa = 0,75$). (47)

Para asegurar que la confiabilidad de ambos cuestionarios sea la adecuada para la realidad planteada en el presente proyecto, se realizó un estudio piloto, cuyo resultado fueron

valor final de alfa de Cronbach fue para Start Back Screening Tool 0.93, que según Herrera se interpreta como excelente confiabilidad (45); y para el Inventario de Maslach Burnout Inventory es de 0.76, que se interpreta como confiabilidad aceptable. (45) (ANEXO 4)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Proceso de recolección de datos

La presente investigación se realizó en la Empresa Retail “Renzo Costa”. Se solicitó la autorización de la directora R.R.H.H. para encuestar al personal administrativo. Se realizó el desarrollo de los cuestionarios, considerando el tiempo de 15 minutos para su desarrollo.

Plan de tabulación y análisis de datos

Después de recopilarse los datos del cuestionario y test se realizó verificación de la calidad de la información. Luego se creó una base de datos en Microsoft Excel y luego se analizó estos datos con el programa de SPSS versión 25, con una codificación para cada paciente.

La primera parte por analizar fue la descriptiva, la cual se hizo con valoración porcentual de cada variable, tablas y gráficas unidimensionales y bidimensionales, el análisis fue de las características sociodemográficas, así como de las variables dependientes del estudio. Luego se empleó la estadística inferencial la cual primero antes de determinar que estadístico de correlación se iba emplear, tuvo que aplicarse la prueba normalidad a cada variable. Se empleó la prueba de normalidad de kolmogorov – Smirnov que indicó que las variables no se distribuyen de una manera normal, por lo que se optó por la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman. Por último, se permitió revelar los resultados a través de tablas, que fueron interpretadas para así llegar a conclusiones y recomendaciones en el presente informe.

3.9 Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente informe de investigación, se optó por la autorización de la jefa de Recursos Humanos de la empresa textil “Renzo Costa”, así como el consentimiento informado de cada uno de los trabajadores involucrados. Además de contar ya con la aprobación del comité de ética de la universidad Norbert Wiener. De acuerdo con las responsabilidades éticas y deontológicas del Colegio Tecnológico Médico del Perú, el avance de trabajos de investigación se rige por lo establecido en el Título X, Artículo 50 del Código de Ética del Tecnólogo Médico. En este sentido, el desarrollo del presente estudio no comprometió en absoluto la salud de las personas participantes.

Por razones de ética profesional, no se revelaron hechos que se hayan conocido a lo largo del desarrollo del proceso de investigación y que no guarden relación directa con los objetivos de este, incluso bajo mandato judicial, salvo que se cuente con la autorización expresa del colaborador, conforme a lo estipulado en el Título IV, Artículos 22 y 23 del Código de Ética del Tecnólogo Médico.

Los principios bioéticos que garantizaron la integridad de este estudio son los siguientes:

- No maleficencia: No se realizó procedimientos que puedan causar daño a los participantes de este estudio y se protegió su identidad.
- Autonomía: Se incluyeron únicamente aquellas personas que aceptaron de manera voluntaria proporcionar sus datos personales.
- Confidencialidad: La información y los resultados obtenidos fueron tratados con estricta confidencialidad. Los nombres de los participantes no fueron registrados en la investigación.

Por lo tanto, para la aplicación de las técnicas del estudio, se hizo uso del consentimiento informado (Anexo 5).

El consentimiento informado incluyó la información personal de cada uno de los participantes en el estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Se detalla el análisis de las variables intervinientes, como género, rango de edad, años laborados y horas laborales.

Tabla 1

Características sociodemográficas

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Femenino	32	40.0 %
Masculino	48	60.0 %
Rango de edad		
Entre 20 a 30 años	19	23.8 %
Entre 31 a 40 años	40	50.0 %
Entre 41 a 50 años	15	18.8 %
Entre 51 a más	6	7.5 %
Años laborales		
1 a 5 años	24	30.0 %
6 a 10 años	18	22.5 %
11 a 15 años	15	18.8 %
16 a 21 años	23	28.7 %
Horas laborales		
8 horas	58	72.5%
9 horas	22	27.5%

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En la tabla 1, detalla que el 60% de los participantes son de sexo masculino, con un rango de edad entre 31 a 40 años el 50%, seguido el 30% entre 1 a 5 años laborales, y el 72.5% trabajan 8 horas laborales.

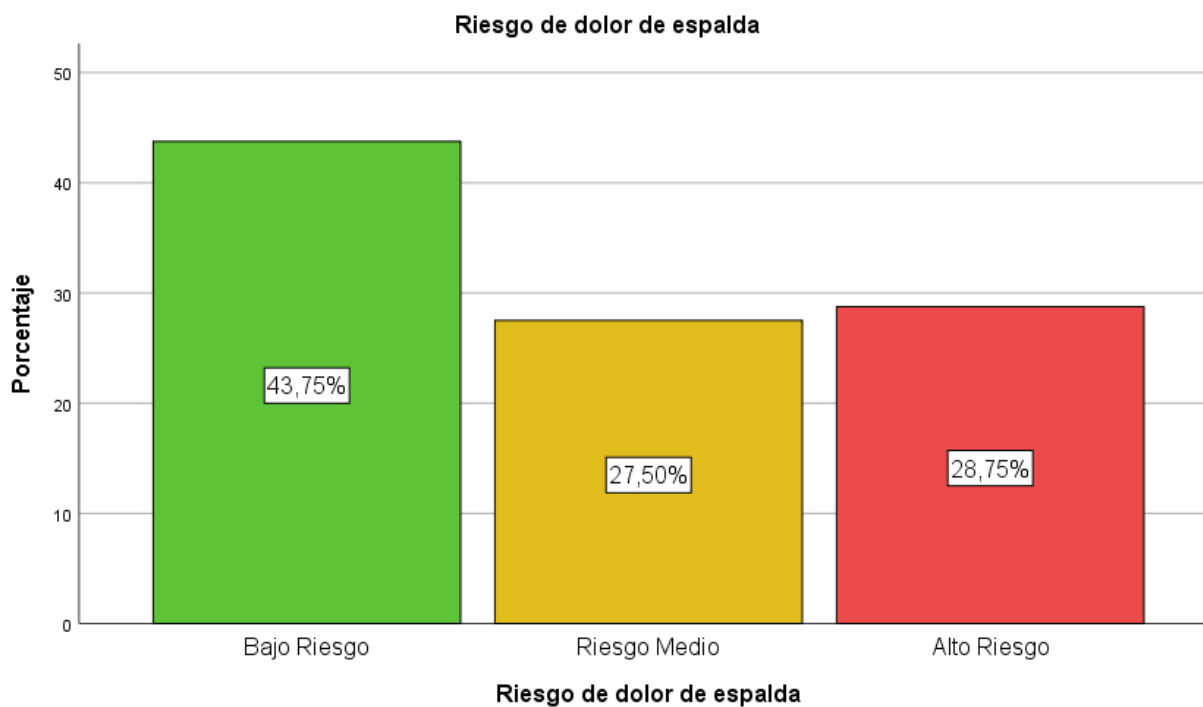
Tabla 2

Nivel de Riesgo de dolor de espalda

		Frecuencia	Porcentaje	Media	Desv. Desviación
Riesgo de dolor de espalda	Bajo Riesgo	35	43,8	4,18	2,845
	Riesgo Medio	22	27,5		
	Alto Riesgo	23	28,7		
	Total	80	100,0		

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Riesgo de dolor de espalda

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con relación al nivel de riesgo de dolor de espalda, en la tabla 2 y en la figura 1, se deduce que, del total de participantes, el 43,8% presentaba un bajo riesgo, el 28,7% un alto riesgo y el 27,5% un riesgo medio. Con respecto a la puntuación total de SBST, se obtuvo una media de $4,18 \pm 2,845$.

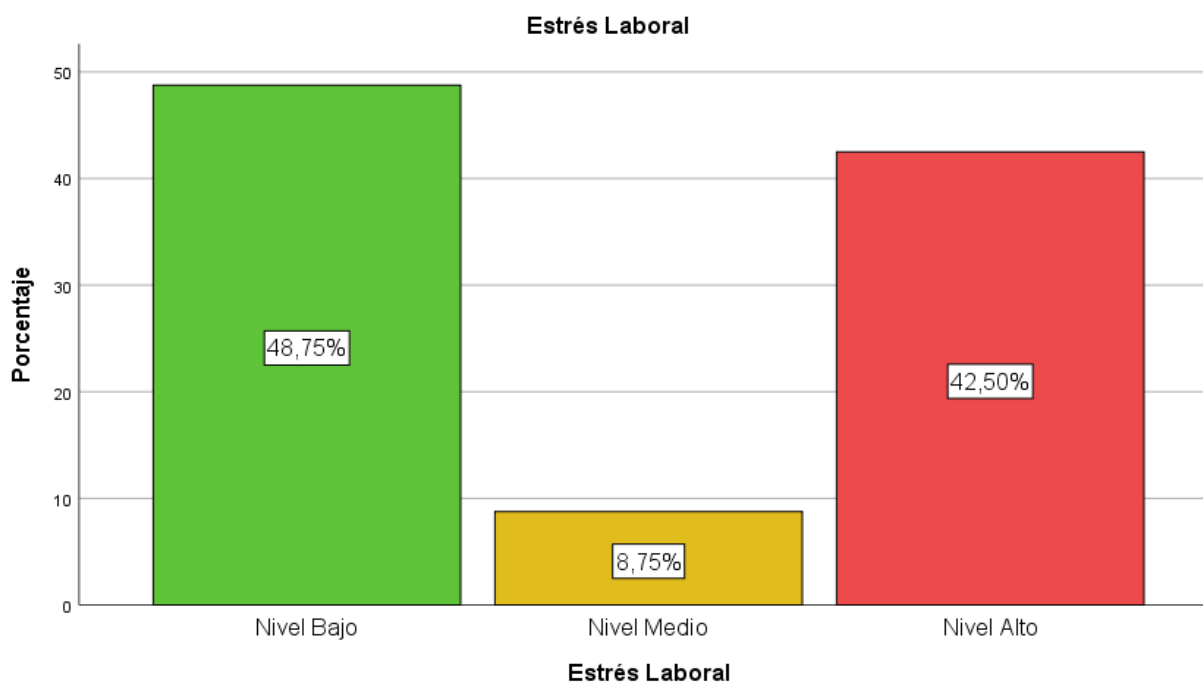
Tabla 3

Nivel de estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Media	Desv. Desviación
Estrés Laboral	Nivel Bajo	39	48,8	60,56	16,369
	Nivel Medio	7	8,8		
	Nivel Alto	34	42,5		
	Total	80	100,0		

Fuente: elaboración propia

Figura 2

Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con relación al nivel de estrés laboral, en la tabla 3 y en la figura 2, se deduce que, del total de participantes, el 48,8% presentaba un nivel bajo, el 42,5% un nivel alto y el 8,8% un nivel medio. Con respecto a la puntuación del estrés laboral, se obtuvo una media de $60,56 \pm 16,369$.

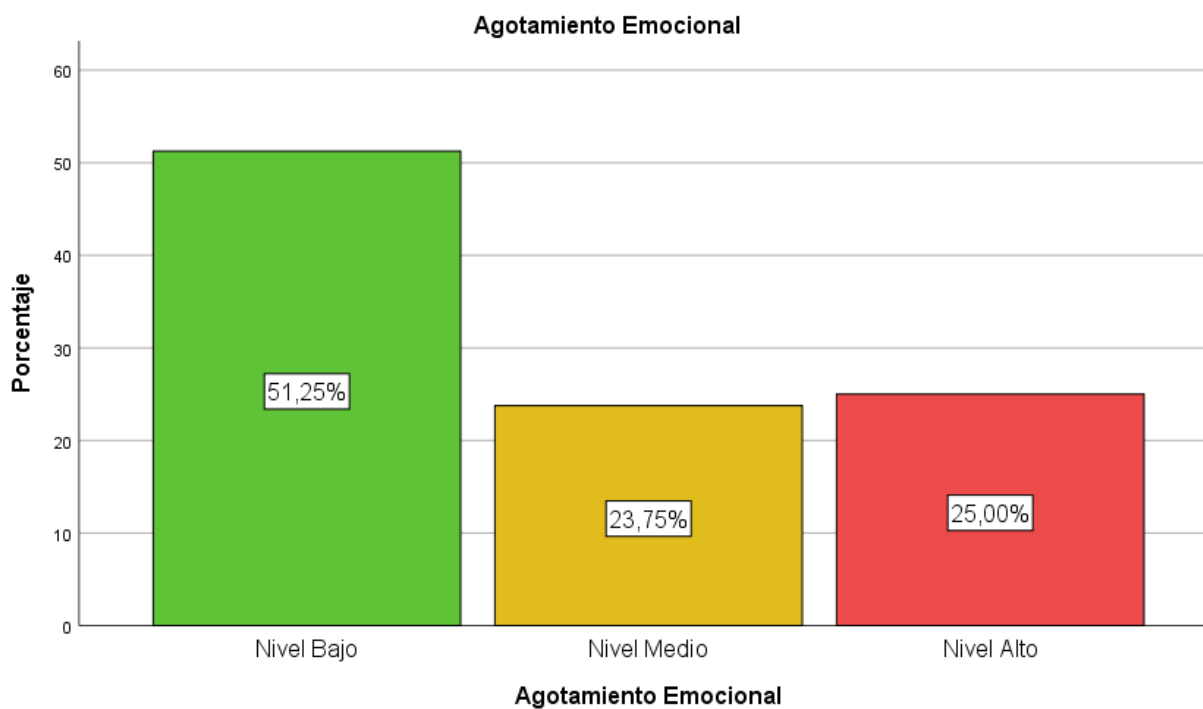
Tabla 4

Nivel de la dimensión agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	Nivel Bajo	41	51,2
	Nivel Medio	19	23,8
	Nivel Alto	20	25,0
	Total	80	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 3

Agotamiento Emocional

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Con relación al nivel de agotamiento emocional, en la tabla 6 y en la figura 3, se deduce que 51,2% de los participantes presentaba un nivel bajo, el 25% un nivel alto y el 23,8% un nivel medio.

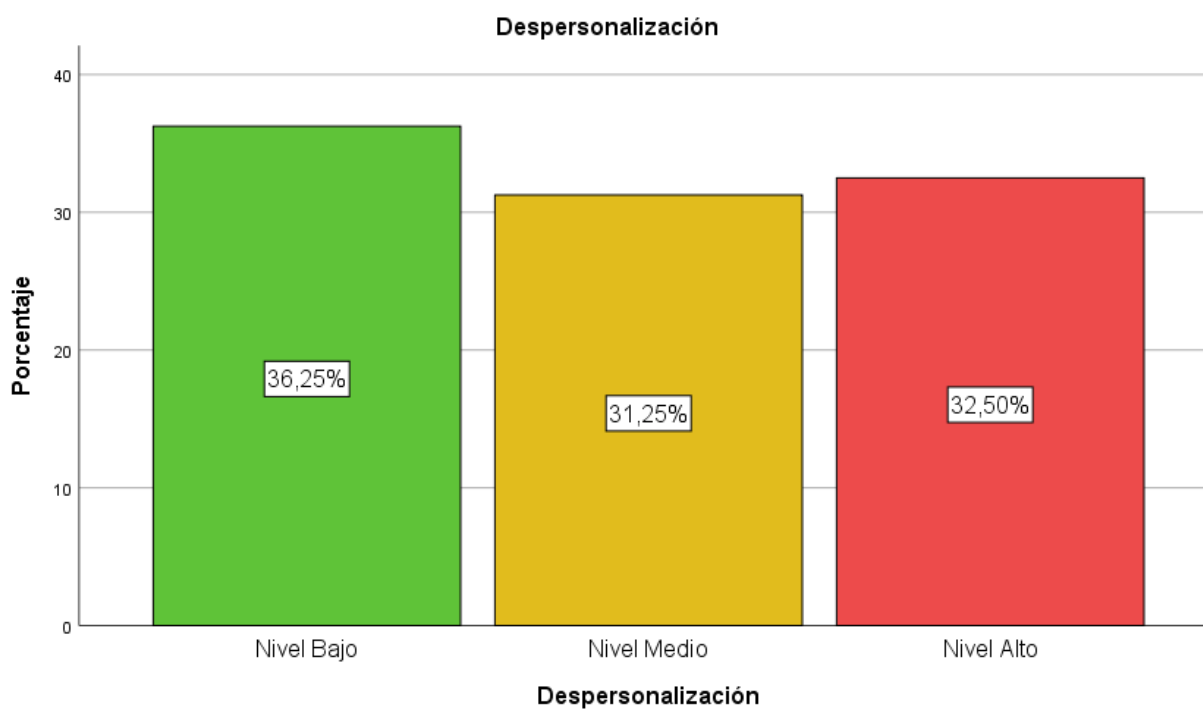
Tabla 5

Nivel de la dimensión despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Despersonalización	Nivel Bajo	29	36,3
	Nivel Medio	25	31,3
	Nivel Alto	26	32,5
	Total	80	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 4

Despersonalización

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Con relación al nivel de despersonalización, en la tabla 7 y en la figura 4, se deduce que, del total de participantes, el 36,3% presentaba un nivel bajo, el 32,5% un nivel alto y el 31,3% un nivel medio.

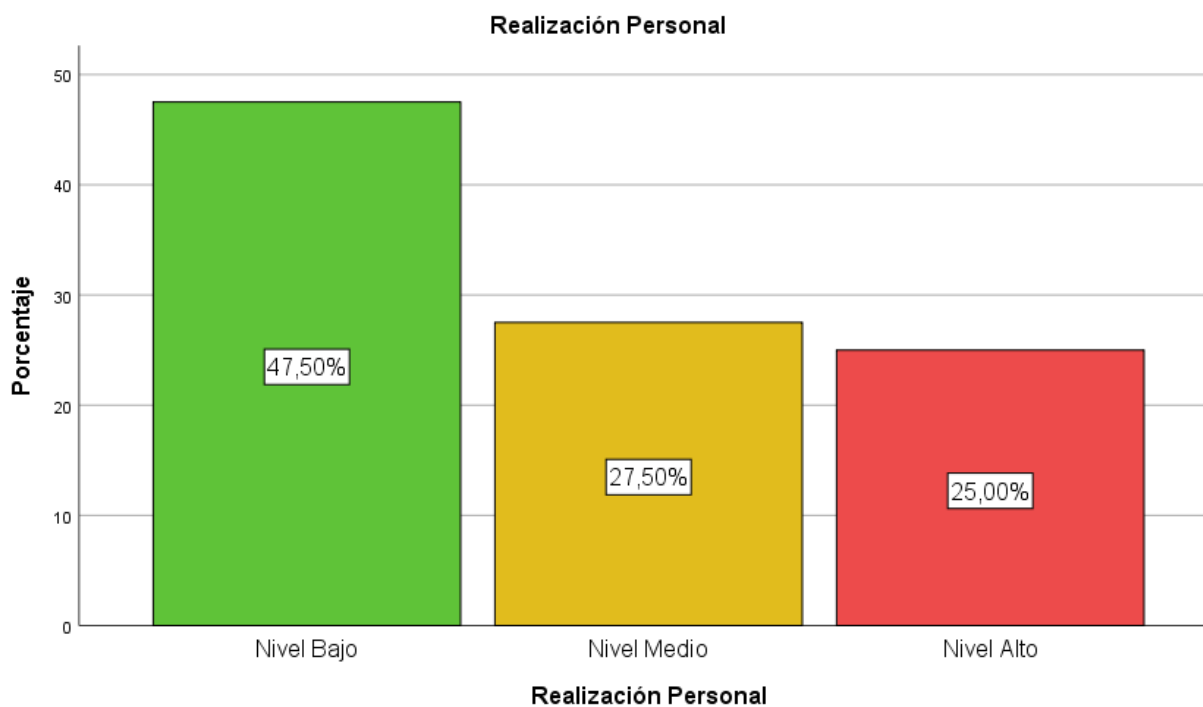
Tabla 6

Nivel de la dimensión realización personal

		Frecuencia	Porcentaje
Realización Personal	Nivel Bajo	38	47,5
	Nivel Medio	22	27,5
	Nivel Alto	20	25,0
	Total	80	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 5

Realización Personal

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Con relación al nivel de realización personal, en la tabla 8 y en la figura 5, se contempla que, del total de participantes, el 47,5% presentaba un nivel bajo, el 27,5% un nivel medio y el 25% un nivel alto.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Para iniciar con las pruebas de contraste de hipótesis, es fundamental determinar el estadístico de prueba que se va utilizar para demostrar la relación entre las variables, por lo cual previamente se realizó la prueba de normalidad de los datos, aquí usaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n = 80$) para establecer si los instrumentos obedecerán a la estadística paramétrica o no paramétrica.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo de dolor de espalda	,252	80	,020
Estrés laboral	,231	80	,010
Agotamiento emocional	,233	80	,012
Despersonalización	,241	80	,002
Realización personal	,242	80	,016

Fuente: elaboración propia

Interpretación: En función a los datos obtenidos de la prueba de normalidad, se evidenció que el p valor para dos variables fue menor a 0,05. Por tanto, se infiere que si hay razones suficientes para descartar la hipótesis nula que acepta la distribución normal de las variables: riesgo de dolor de espalda, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y acepta la hipótesis alterna que acepta una distribución no normal. En conclusión, se empleó la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman.

Hipótesis General:

H₀: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

H₁: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Regla de decisión:

Si el $p \geq 0,05$ = se decide que la hipótesis nula (H₀) es aceptada

Si el $p \leq 0,05$ = se rechaza la hipótesis nula (H₀) no es aceptada

Tabla 8

Relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral

			Riesgo de dolor de espalda	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Riesgo de dolor de espalda	Coefficiente de correlación	1,000	,398**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Fuente: elaboración propia

Conclusión: El estudio de correlación de Spearman evidenció una relación directa positiva moderada y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el estrés laboral, con un índice de correlación de 0,398 y un p valor de 0,000. Lo que concluye que, si aumenta el nivel de riesgo de dolor de espalda, el nivel de estrés laboral tiende a aumentar. A causa del $p=0,000$, se descarta la H₀ y se afirma la H₁, finalizando que hay relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Hipótesis Específica 1:

H₀: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

H₁: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Regla de decisión:

Si el $p \geq 0,05$ = se decide que la hipótesis nula (H₀) es aceptada

Si el $p \leq 0,05$ = se rechaza la hipótesis nula (H₀) no es aceptada

Tabla 9

Relación entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional

			Riesgo de dolor de espalda	Agotamiento Emocional
Rho de Spearman	Riesgo de dolor de espalda	Coefficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Agotamiento Emocional	Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Fuente: Elaboración propia

Conclusión: El estudio de correlación de Spearman evidenció una relación directa positiva moderada y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional, con un índice de correlación de 0,441 y un p valor de 0,000. Esto indica que, si aumenta el nivel de riesgo de dolor de espalda, el nivel de agotamiento emocional tiende a aumentar. A causa del $p=0,000$, se descarta la H₀ y se afirma la H₁, finalizando que hay relación muy significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Hipótesis Específica 2:

H₀: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

H₁: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Regla de decisión:

Si el $p \geq 0,05$ = se decide que la hipótesis nula (H₀) es aceptada

Si el $p \leq 0,05$ = se rechaza la hipótesis nula (H₀) no es aceptada

Tabla 10

Relación entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal

			Riesgo de dolor de espalda	Realización Personal
Rho de Spearman	Riesgo de dolor de espalda	Coeficiente de correlación	1,000	-,222*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	80	80
	Realización Personal	Coeficiente de correlación	-,222*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	80	80

Fuente: Elaboración propia

Conclusión: El estudio de correlación de Spearman evidenció una relación inversa baja y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal, con un índice de correlación de -0,222 y un p valor de 0,048. Lo que concluye que a medida que aumenta el nivel de riesgo de dolor de espalda, el nivel de realización personal tiende a disminuir. A causa del $p=0,048$, se descarta la H₀ y se afirma la H₁, finalizando que hay relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Hipótesis Específica 3:

H₀: No existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

H₁: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.

Regla de decisión:

Si el $p \geq 0,05$ = se decide que la hipótesis nula (H₀) es aceptada

Si el $p \leq 0,05$ = se rechaza la hipótesis nula (H₀) no es aceptada

Tabla 11

Relación entre el riesgo de dolor de espalda y la despersonalización

			Riesgo de dolor de espalda	Despersonalización
Rho de Spearman	Riesgo de dolor de espalda	Coefficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	80	80
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	80	80

Fuente: Elaboración propia

Conclusión: El estudio de correlación de Spearman evidenció una relación directa positiva baja y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la despersonalización, con un índice de correlación de 0,334 y un p valor de 0,002. Esto señala que cuando aumenta el nivel de riesgo de dolor de espalda, el nivel de la despersonalización tiende a aumentar. A causa del $p=0,002$, se descarta la H₀ y se afirma la H₁, finalizando que hay relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la despersonalización en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025

4.3 Discusión de resultados

El presente estudio demuestra que existe relación directa positiva moderada y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo ($Rho= 0,398$; $p = 0,000$), además el 43,8% presenta un nivel bajo de riesgo de dolor de espalda y el 48,8% presenta un nivel de estrés laboral bajo. Estos datos coinciden con la investigación de Ramos (14) donde reportó una relación directa positiva moderada y significativa entre la sintomatología musculoesquelética (incluye dolor de espalda) y el estrés laboral en enfermeras ($Rho= 0,419$; $p = 0,000$), sin embargo, el 59,78% presentaba un nivel de estrés laboral medio, esto puede entenderse por el grado de trabajo que realizan las enfermeras distinto al de nuestra muestra. A su vez, se parece al estudio de Rodríguez (15) en la cual refiere una correlación directa positiva fuerte y muy significativa entre el estrés laboral y la incapacidad funcional por dolor lumbar en odontólogos ($Rho= 0,884$; $p = 0,000$) en donde la mayor proporción presentaba un nivel bajo de estrés laboral como de incapacidad por dolor lumbar y al estudio de Brenner et al. (2024) que encontró asociación entre el estrés laboral y el dolor lumbar en empleados de atención telefónica. En contraste, Muñoz et al. (17) demostró que no existe relación entre el estrés laboral percibido y la sintomatología musculoesquelética en auxiliares de enfermería, administrativos y médicos ($p=0,796$), estos datos contrarios a los nuestros, pueden deberse a la cantidad disminuida de su muestra de estudio o a que el 82,4% presentaba un bajo nivel de estrés.

Con respecto a las características sociodemográficas, el estudio presenta que el 60% del personal administrativo son del sexo masculino y el 50% se encuentra en un rango de 31 a 40 años de edad, asimismo, el 30% ha laborado entre 1 a 5 años y el 29,7% entre 16 y 21 años, a su vez, el 72,5% trabaja 8 horas. Estos datos son similares a la muestra de Barreno (21) donde el 68% del personal había laborado entre 11 a 20 años, aunque difiere en el rango de edad y

sexo, donde el 34% tenía más de 55 años y el 22% eran del sexo masculino. También coinciden algunos datos con el estudio de Barboza y Morales (18) donde el 22% de trabajadores de oficina habían laborado entre 6 y 10 años y la mayor proporción entre 1 a 5 años, sin embargo, en dicho estudio predominaba el sexo femenino con 53,3%.

Por otro lado, el estudio muestra que hay relación directa positiva moderada y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional ($Rho= 0,441$; $p = 0,000$), además el 51,2% presenta un nivel bajo de agotamiento emocional. Estos resultados concuerdan con Ramos (14) quien encontró relación directa positiva moderada y significativa entre la sintomatología musculoesquelética y el agotamiento emocional en enfermeras ($Rho= 0,456$; $p = 0,000$), en cambio, el 75% presentaba un grado medio de agotamiento emocional y solo el 12% un grado bajo, lo cual puede explicarse por la mayor sobrecarga laboral que deben abordar en la atención de pacientes críticos en el servicio de emergencia. De la misma forma Montalvo (13) encontró que existe relación entre el dolor musculoesquelético (espalda) y el agotamiento emocional ($p=0,000$) en docentes. A su vez, Ramírez et al. (19) reportaron que la mayoría de los trabajadores administrativos presentaba un nivel bajo de agotamiento emocional, reafirmando lo mismo el estudio de Rivera y Mercado (2024) quienes encontraron que la mayor proporción de los trabajadores administrativos presentaba un bajo nivel (38,8%).

En referencia a la realización personal, la investigación revela que hay relación inversa baja y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal ($Rho= -0,222$; $p = 0,048$), esto se ve reflejado en que la mayoría (47,5%) presenta una baja realización personal. Estos datos se alejan un poco a lo presentado por Ramos (14) donde aseguró encontrar una relación directa positiva moderada y muy significativa ($Rho= 0,521$; $p = 0,000$) y en donde el 72,83% presentaba un nivel medio de realización personal, por su parte, el estudio

de Montalvo (13) encontró también una relación significativa ($p=0,002$). Cabe mencionar, que en el estudio de Ramírez et al. (19) el 55,1% de administradores presentaron un nivel alto de realización personal, en cambio en el estudio de Rivera y Mercado (20) el 44,4% de administradores presentaron un nivel bajo, siendo este último resultado mucho más cercano al presente estudio, de todas formas, estos niveles bajos de realización personal sugieren la necesidad de brindar el apoyo social necesario para fomentar el desarrollo profesional y el logro de expectativas laborales de los trabajadores.

Igualmente, el estudio muestra que hay relación directa positiva baja y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la despersonalización ($Rho= 0,334$; $p = 0,002$), además el 32,5% presenta un nivel alto de despersonalización. Estos datos son similares a los de Ramos (14) donde se encontró relación directa positiva moderada y significativa ($Rho= 0,334$; $p = 0,002$), sin embargo, el 57,61% presentaba un nivel medio de despersonalización, estos últimos datos distintos al nuestro pueden ser debido a que las enfermeras pueden tener una percepción negativa de su propia capacidad y falta de logro al tratar con pacientes que no logran recuperarse o fallecen en el servicio de emergencias, una labor totalmente distinta al que realizan los administradores. En este sentido, en el estudio de Ramírez et al. (19), la mayoría de personal administrativo (74,6%) presentaron un nivel bajo de despersonalización al igual que el estudio de Rivera y Mercado (20) donde el 77,7% de administradores también presentaron un nivel bajo.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Existe relación directa positiva moderada y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025 ($Rho= 0,398$; $p = 0,000$).

Segunda: Dentro de las características sociodemográficas del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025, el 60% de trabajadores son del sexo masculino, el 50% en un rango de 31 a 40 años de edad, 30% ha laborado entre 1 a 5 años y el 72,5% trabaja 8 horas.

Tercera: Existe relación directa positiva moderada y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025 ($Rho= 0,441$; $p = 0,000$).

Cuarta: Existe relación inversa baja y significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025 ($Rho= -0,222$; $p = 0,048$).

Quinta: Existe relación directa positiva baja y muy significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025 ($Rho= 0,334$; $p = 0,002$).

5.2 Recomendaciones

Se recomienda realizar charlas informativas relacionados a los temas de prevención del riesgo de dolor de espalda y manejo del estrés laboral que pueden afectar la salud física y psicológica del trabajador.

Se propone a investigaciones futuras relacionar las características sociodemográficas con estas dos variables para observar cómo estos factores repercuten en la salud del trabajador y en su desempeño profesional, a su vez, procurar recopilar datos con igual número de proporción para evitar posibles sesgos.

Se sugiere la creación de un programa de pausas activas dentro las horas de trabajo e implementar ambientes propicios después de la jornada laboral en donde el trabajador pueda practicar técnicas de relajación con el fin de reducir el agotamiento emocional.

Se aconseja implementar capacitaciones continuas para que los trabajadores perciban deseos de crecimiento profesional, a su vez establecer metas alcanzables de acuerdo a las capacidades y premiar sus logros para incrementar el sentimiento de realización personal.

Se recomienda impulsar el trabajo en equipo y colaborativo con el propósito de facilitar la comunicación e integración de todos los trabajadores y enfrentar la despersonalización. Además, se sugiere implementar programas de apoyo psicológico y fomento de un ambiente organizacional positivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Jones D. Mes de concientización sobre el estrés. [Internet]. Estilo de Vida, 22 de mayo de 2024 [Consultado el 13 de Diciembre 2024]. Disponible en: <https://wellhub.com/en-us/blog/lifestyle/stress-awareness-month/>
2. OMS. Lumbalgia. [Internet]. 19 de junio de 2023 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/low-back-pain>
3. GBD 2021 Colaboradores del dolor lumbar. Carga mundial, regional y nacional del dolor lumbar, 1990-2020, sus factores de riesgo atribuibles y proyecciones hasta 2050: un análisis sistemático del Estudio de la Carga Mundial de Morbilidad 2021. Lancet Rheumatol [Internet]. 2023; 5(6):E316–29. [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S2665-9913\(23\)00098-X](http://dx.doi.org/10.1016/S2665-9913(23)00098-X)
4. Infobae.com. Más de 60 millones de latinoamericanos se encuentran en situación de discapacidad por dolor [Internet]. 2021 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.infobae.com/america/peru/2021/12/19/mas-de-60-millones-de-latinoamericanos-se-encuentran-en-situacion-de-discapacidad-por-dolor-lumbar-cronico/>
5. Caretas. [Internet]. 14 de octubre de 2023 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://caretas.pe/salud/dolor-cronico-en-peru-aliviar-a-millones-de-pacientes-requiere-de-un-enfoque-integral/>
6. Reynoso L. Los diez trabajos más estresantes en el mundo, según Harvard. [Internet]. 2024 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.tvazteca.com/aztecauno/trabajos-estresantes-mundo-harvard-lor-notas-mt>
7. Función Pública. El estrés laboral. [Internet]. 2023 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/>

[/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS_TANCE_sqxafjubsrEu_assetEntryId=28747616&redirect=https%3A%2F%2Fwww](#)

8. Reseñas. A más estrés, más dolor de espalda. [Internet]. 2024 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://resenas.com.do/a-mas-estres-mas-dolor-de-espalda/>
9. Melo M. El estrés laboral en el mundo. [Internet]. Statista, 9 de Octubre 2023. [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
10. Castro J. Cada vez más Burnout en Perú: 8 de cada 10 personas trabajadoras lo padecen. AmericaRetail. [Internet]. 2024 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo>.
11. Pardo S. A más estrés, más dolor de espalda: cómo cortar con este círculo vicioso que afecta la calidad de vida. [Internet]. 2024 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.infobae.com/salud/2024/04/28/a-mas-estres-mas-dolor-de-espalda-como-cortar-con-este-circulo-vicioso-que-afecta-la-calidad-de-vida/>
12. Instituto de la Columna y Neurocirugía. La relación entre el estrés y el dolor de espalda. [Internet]. 2023 [Consultado el 13 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.newrospine.com.mx/estres-y-dolor-de-espalda/>
13. Montalvo J. Relación entre el dolor musculo esquelético y estrés laboral en docentes que realizan trabajo remoto en colegios del distrito de SJL, 2023. [Tesis para optar el Título

- Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/cba8c64d-e71b-4e43-a874-3b00bec7fbd5>
14. Ramos J. Estrés laboral y su relación con los síntomas musculoesqueléticos en los profesionales de enfermería de los Servicios de Emergencias de un Hospital Público de Lima, 2023. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/14333756-47ef-42d8-8c13-361864618a90/content>
 15. Rodríguez L. Estrés laboral e incapacidad funcional por dolor lumbar en odontólogos de la Red de Salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo, MINSA – 2018. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125256>
 16. Brenner-Fliesser M, Houtenbos S, Ewerton M, Bontrup C, Visscher R, Taylor WR, et al. The association of different types of stress, and stress accumulation with low back pain in call-center workers - a cross-sectional observational study. BMC Musculoskelet Disord. [Internet] 2024 Nov 28 [Cited 2025 May 24];25(1):971. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39604936/>
 17. Muñoz JA, Achicanoy JK, Garzón LF, Meneses CF, Ortiz MF, Zambrano ÁD. et. al. Estrés laboral y sintomatología musculoesquelética en auxiliares de enfermería, administrativos y médicos de una empresa social del Estado de Nariño, Colombia. Rev. Criterios [Internet].

- 2024 [Consultado el 17 de Diciembre de 2025]; 31(1):12–26. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/3852>
18. Barboza P, Morales L. et al. Estrés laboral y síntomas musculoesqueléticos en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Asunción, Paraguay, 2023. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet] 30 de diciembre de 2024 [Consultado el 24 de mayo de 2025];17(PC):e1700104 . Disponible en: <https://www.revistadelnacional.com.py/index.php/inicio/article/view/232>
 19. Ramírez C, Loaiza J, Moran M, Urrego Y. et al. Factores laborales asociados con síndrome de burnout en trabajadores de 2 entidades prestadoras de salud en Bogotá. Rev Asoc Esp Spec Med Trab [Internet] 2024[Consultado el 24 de mayo de 2025]; 33(1): 97-106. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v33n1/1132-6255-medtra-33-01-97.pdf>
 20. Rivera L, Mercado M. et al. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de México. LATAM [Internet] 2024[Consultado el 24 de mayo de 2025];5(5), 1178 – 1188. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2679>
 21. Barreno A. Estrés laboral y síntomas musculoesqueléticos en docentes de una Institución Educativa, Quito-Ecuador, 2023. [Tesis para optar al grado de Maestría]. Lima: Universidad Técnica del Norte; 2023. Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15361>
 22. Instituto Nacional de Artritis y Enfermedades Musculoesqueléticas y de la Piel. Dolor de espalda. [Internet]. 2023. [Consultado el 17 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.niams.nih.gov/es/informacion-de-salud/dolor-de-espalda#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20dolor%20de,o%20una%20afecci%C3%B3n%20de%20salud>.

23. La conversación. Cinco cosas que debería saber sobre el dolor de espalda. [Internet]. RPP. 2023. [Consultado el 17 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://rpp.pe/mundo/actualidad/cinco-cosas-que-deberia-saber-sobre-el-dolor-de-espalda-noticia-1463439>
24. McIntosh J. ¿Cuál es la causa de este dolor en mi espalda? MedicalNewsToday. [Internet]. 9 de diciembre de 2020. [Consultado el 17 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/dolor-de-espalda>
25. Santos C, Donoso R., Ganga M., Eugenin O., Lira F., Santelices JP., et al. Dolor Lumbar: Revisión Y Evidencia De Tratamiento. Rev. Méd. Clín. Las Condes. [Internet]. 2020; 31(5–6), 387-395. [Consultado el 17 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864020300717>
26. Web de la espalda. Factores de riesgo. [Internet]. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.espalda.org/divulgativa/dolor/causas/factores.asp>
27. MayoClinic.org. Dolor de espalda. [Internet]. 18 de Febrero de 2023. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/back-pain/diagnosis-treatment/drc-20369911>
28. STarT back: Implementación de la atención estratificada basada en evidencia. [Internet]. Keele.ac.uk. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://startback.hfac.keele.ac.uk/>
29. Herramienta de detección posterior STarT [Internet]. Physiotutors; 2023. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.physiotutors.com/es/questionnaires/start-back-screening-tool/>

30. STarT Back Approach. Physiopedia. [Internet]. 2022. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: https://www.physio-pedia.com/STarT_Back_Approach
31. Torres R. Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. Rev. Derech. Proc. Trab. [Internet]. 2021. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/492/812>
32. Patlan J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Rev. Sal. Unin. [Internet]. 2019;35(1). [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
33. Diario Mendoza. Los trabajos más estresantes en 2024: ¿Cuáles son y por qué generan tanto estrés? . [Internet]. 2024. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.diariomendoza.com.ar/sociedad/los-trabajos-mas-estresantes-2024-cuales-son-generan-tanto-estres-n70794>
34. Fisioterapia S. El impacto del estrés en el sistema musculoesquelético y cómo la fisioterapia puede ayudar. [Internet]. Clínica Fisioterapia Avanzada. 2024. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://sanusfisioterapia.es/el-impacto-del-estres-en-el-sistema-musculoesqueletico-y-como-la-fisioterapia-puede-ayudar/>
35. Pérez J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Rev. Salud Unin. [Internet]. 2019;35(1); 156-184. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
36. Lachiner L. Síndrome Burnout. Rev. Méd. Leg. [Internet]. 2015; 32(1). [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

37. Sevilla M., et al. Síndrome de burnout. [Internet]. 18 abril 2024. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>
38. Semar. Metodología De La Investigación [Internet]. 2021. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf
39. Hernández R. Fernández C. Baptista P. et.al. Metodología de la Investigación. [Internet]. 2014. [Consultado el 19 de Diciembre de 2024]. Disponible en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf
40. Carrasco S. Metodología de la Investigación Científica. [Internet]. 2023. [Consultado el 4 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/563713823/Metodologia-de-Inv-Cientifica-Carrasco-1>
41. Pingol E. Herramienta de diagnóstico de keele start espalda (SBST). [Internet]. 05 septiembre 2024. [Consultado el 4 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://www.carepatron.com/es/templates/start-back-screening-tool>
42. OMINT. [Internet]. 2023. [Consultado el 4 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://www.omint.com.ar/website2/Portals/0/images/news-prestadores/CUESTIONARIO-BURNOUT-INTERACTIVO.PDF>
43. Maharjan R., et. al. Herramienta de detección de dolor lumbar STarT: traducción al nepalí, adaptación intercultural y propiedades de medición en adultos con dolor lumbar inespecífico

- Rev. Musculoskeletal. [Internet]. 2024;22(4):e1952. [Consultado el 15 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39389933/>
44. Gon C.et. al. Estudio sobre las características del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) de los trabajadores de una empresa de electrónica. [Internet]. 2019;31:e29. [Consultado el 15 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31737284/>
45. Herrera, A. Notas de Psicometria y Historia de Psicometria y Teoria de la Medida[Internet]. 1998. [Consultado el 15 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://pdfcoffee.com/herrera-a-1998-notas-de-psicometria-1-2-historia-de-psicometria-y-teoria-de-la-medida-5-pdf-free.html>
46. Alfonso M. Riveros F. Castellanos A. Sánchez R. et.al. Consistencia interna, validez convergente, discriminante y de criterio del Start Back Screening Tool en una muestra colombiana. [Internet]. 2022;71(1):e95638. [Consultado el 15 de Enero de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/360636803_Consistencia_interna_validez_convergente_discriminante_y_de_criterio_del_Start_Back_Screening_Tool_en_una_muestra_colombiana
47. Gan RK, Arcos González P, Fernandez-Tardon G, Zerbo A, Calota VC, Klöslová Z., et.al. Desarrollo, validación y precisión del cuestionario de detección de agotamiento emocional ORCHESTRA entre trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19. Br J Health Psychol [Internet]. 2024; 29(2):430–53. [Consultado el 15 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/bjhp.12706>

- 48.** Shamim Q. Adaptación intercultural de la herramienta de evaluación de la espalda Keele StarT. Rev. JHRR [Internet]. 2023; 3(2):206–12. [Consultado el 15 de Enero de 2025]. Disponible en: <https://jhrlmc.com/index.php/home/article/view/83>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025? 2. ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025? 3. ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025? 4. ¿Cuál es la relación entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025</p> <p>Objetivos específicos •Analizar las características sociodemográficas del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025 •Identificar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025 •Describir la relación entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025 •Detallar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025</p>	<p>Hipótesis general HI: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral en el personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025.</p> <p>Hipótesis Específicas HE1: No tiene Hipótesis por ser descriptiva. HE2: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y el agotamiento emocional del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro. HE3: Existe relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y la realización personal del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro. HE4: Existe la relación significativa entre el riesgo de dolor de espalda y despersonalización del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro.</p>	<p>Variable 1: Dolor de Espalda Dimensiones: -Factores físicos -Factores psicológicos</p> <p>Variable 2: Estrés laboral Dimensiones: -Agotamiento emocional -Despersonalización -Realización personal</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicado.</p> <p>Método y diseño de investigación: Correlacional no experimental de corte Transversal.</p> <p>Población y muestra: Población: 100 personal administrativo de una empresa retail</p> <p>Muestra: 80 probabilística para población finita o conocida.</p>

Anexo 2: Instrumentos

“Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro”

INSTRUCCIONES: Estimado (a) participante, esta encuesta es anónima y dirigida al personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, con el objetivo de determinar la relación de riesgo de dolor de espalda y el estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail, agradecería que respondieran con la mayor transparencia y autenticación a las diversas preguntas del cuestionario.

SECCIÓN 1: DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

En esta área de la encuesta, marcar con una (X) en cada cuadro

EDAD	
20 a 30 años	
31 a 40 años	
41 a 50 años	
51 a 60 años	

SEXO
Femenino
Masculino

AÑOS LABORALES
1 a 5 años
6 a 10 años
11 a 15 años
16 a 21 años a más

HORAS LABORALES
8 horas
9 horas

The STarT Back Screening Tool (SBST)

En este apartado, señale con una cruz (X) su respuesta según sea pertinente.

	Desacuerdo	De acuerdo
	0	1
1. Mi dolor de espalda se ha extendido a lo largo de mi pierna(s) en alguna ocasión en las últimas dos semanas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Me ha dolido el hombro o cuello en alguna ocasión en las últimas dos semanas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. En las últimas dos semanas, solo he caminado distancias cortas por mi dolor de espalda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. En las últimas dos semanas, me he vestido más lentamente de lo normal por mi dolor de espalda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. No es seguro ser físicamente activo con mi dolor de espalda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Me he preocupado mucho por mi dolor de espalda en las últimas dos semanas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Noto que mi dolor de espalda es terrible y que nunca ira a mejor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. En general en las dos últimas semanas, no he disfrutado de las cosas lo que habitualmente disfruto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. En general, como le ha molestado su espalda en las últimas dos semanas		

Nada	Un poco	Moderadamente	Mucho	Extremadamente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0	0	0	1	1

Puntuación total (9): _____

Puntuación Psico(Q5,6,7,8,9): _____

Puntuación

Puntuación Total	3 o menos	Bajo riesgo		
	4 o mas	Puntuación Psico	3 o menos	Riesgo medio
			4 o más	Alto riesgo

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

INSTRUCCIONES

Los siguientes aspectos se relacionan con su labor y su ambiente de trabajo. Debe poner una única (x) en una de las opciones de cada ítem.

	Nunca/ Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas veces/ Una vez al mes o menos	Regularmente/ Pocas veces al mes	Bastantes veces/ Una vez por	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre/ Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2. Al final de la jornada me siento agotado.							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4. Fácilmente comprendo cómo se siente las personas que tengo que atender.							
5. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo.							

10. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
11. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Creo que la personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

Valoración

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54(*)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30(*)
Realización personal	De 0 a 33(*)	De 34 a 39	De 40 a 56

Anexo 3: Validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

TITULO: "Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Dolor de Espalda (The STarT Back Screening Tool)							
1	Mi dolor de espalda se ha extendido a lo largo de mi pierna(s) en alguna ocasión en las últimas dos semanas	X		X		X		
2	Me ha dolido el hombro o cuello en alguna ocasión en las últimas dos semanas	X		X		X		
3	En las últimas dos semanas, solo he caminado distancias cortas por mi dolor de espalda	X		X		X		
4	En las últimas dos semanas, me he vestido más lentamente de lo normal por mi dolor de espalda	X		X		X		
5	No es seguro ser físicamente activo con mi dolor de espalda	X		X		X		
6	Me he preocupado mucho por mi dolor de espalda en las últimas dos semanas	X		X		X		
7	Noto que mi dolor de espalda es terrible y que nunca ira a mejor	X		X		X		

8	En general en las dos últimas semanas, no he disfrutado de las cosas lo que habitualmente disfruto	X		X		X	
9	En general, como le ha molestado su espalda en las últimas dos semanas	X		X		X	
	VARIABLE 2: Estrés Laboral (cuestionario de Maslach)	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10	Debido a mi trabajo me siento emocional mente agotado	X		X		X	
11	Al final de la jornada me siento agotado	X		X		X	
12	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X	
13	Fácilmente comprendo cómo se siente las personas que tengo que atender.	X		X		X	
14	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X		X		X	
15	Siento que trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	X		X		X	
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	X		X		X	
17	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X	
18	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo.	X		X		X	

19	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
20	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
21	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
22	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
23	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
24	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	X		X		X		
25	Trabajar directamente con personas me produce estrés	X		X		X		
26	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	X		X		X		
27	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	X		X		X		
28	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
29	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
30	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X		
31	Creo que la personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	X		X		X		

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. JOSE ANTONIO PANDO CALLUPE

DNI: 40692547

Correo electrónico institucional: josepandoc@gmail.com

Especialidad del validador: Médico Físico y Rehabilitación

Metodólogo [] Temático [] Estadístico []

...5..... de02..... de 2025......



Firma del experto informante

CTMP:6351

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

TITULO: "Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Dolor de Espalda (The STarT Back Screening Tool)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Mi dolor de espalda se ha extendido a lo largo de mi pierna(s) en alguna ocasión en las últimas dos semanas	X		X		X		
2	Me ha dolido el hombro o cuello en alguna ocasión en las últimas dos semanas	X		X		X		
3	En las últimas dos semanas, solo he caminado distancias cortas por mi dolor de espalda	X		X		X		
4	En las últimas dos semanas, me he vestido más lentamente de lo normal por mi dolor de espalda	X		X		X		
5	No es seguro ser físicamente activo con mi dolor de espalda	X		X		X		
6	Me he preocupado mucho por mi dolor de espalda en las últimas dos semanas	X		X		X		
7	Noto que mi dolor de espalda es terrible y que nunca ira a mejor	X		X		X		

8	En general en las dos últimas semanas, no he disfrutado de las cosas lo que habitualmente disfruto	X		X		X	
9	En general, como le ha molestado su espalda en las últimas dos semanas	X		X		X	
	VARIABLE 2: Estrés Laboral (cuestionario de Maslach)	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10	Debido a mi trabajo me siento emocional mente agotado	X		X		X	
11	Al final de la jornada me siento agotado	X		X		X	
12	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	X		X		X	
13	Fácilmente comprendo cómo se siente las personas que tengo que atender.	X		X		X	
14	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	X		X		X	
15	Siento que trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	X		X		X	
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	X		X		X	
17	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X	
18	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo.	X		X		X	

19	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
20	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	X		X		X		
21	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
22	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
23	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
24	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	X		X		X		
25	Trabajar directamente con personas me produce estrés	X		X		X		
26	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	X		X		X		
27	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	X		X		X		
28	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
29	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
30	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.	X		X		X		
31	Creo que la personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	X		X		X		

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. FRANK ALEX RUIZ JUNCHAYA

DNI: 45748328

Correo electrónico institucional:

Especialidad del validador:

Metodólogo [] Temático [] Estadístico []

.....5..... de02..... de 2025.....



Lic. Frank A. Ruiz Junchaya
Tecnólogo Médico en Terapia
Física y Rehabilitación
C.T.M.P. 11509

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

TITULO: "Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa textil en San Isidro, 2025"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Variable 1: Dolor de Espalda (The STarT Back Screening Tool)							
1	Mi dolor de espalda se ha extendido a lo largo de mi pierna(s) en alguna ocasión en las últimas dos semanas	✓		✓		✓		
2	Me ha dolido el hombro o cuello en alguna ocasión en las últimas dos semanas	✓		✓		✓		
3	En las últimas dos semanas, solo he caminado distancias cortas por mi dolor de espalda	✓		✓		✓		
4	En las últimas dos semanas, me he vestido más lentamente de lo normal por mi dolor de espalda	✓		✓		✓		
5	No es seguro ser físicamente activo con mi dolor de espalda	✓		✓		✓		
6	Me he preocupado mucho por mi dolor de espalda en las últimas dos semanas	✓		✓		✓		
7	Noto que mi dolor de espalda es terrible y que nunca ira a mejor	✓		✓		✓		

8	En general en las dos últimas semanas, no he disfrutado de las cosas lo que habitualmente disfruto	✓		✓		✓		
9	En general, como le ha molestado su espalda en las últimas dos semanas	✓		✓		✓		
	VARIABLE 2: Estrés Laboral (cuestionario de Maslach)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Debido a mi trabajo me siento emocional mente agotado	✓		✓		✓		
11	Al final de la jornada me siento agotado	✓		✓		✓		
12	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Fácilmente comprendo cómo se siente las personas que tengo que atender.	✓		✓		✓		
14	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
15	Siento que trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
16	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	✓		✓		✓		
17	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
18	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo.	✓		✓		✓		

19	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓	
20	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		✓		✓	
21	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓	
22	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓	
23	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓	
24	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	✓		✓		✓	
25	Trabajar directamente con personas me produce estrés	✓		✓		✓	
26	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	✓		✓		✓	
27	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	✓		✓		✓	
28	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓	
29	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓	
30	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.	✓		✓		✓	
31	Creo que la personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *ES PERTINENTE SU APLICACION*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. *Pizarro Gozar Tomas*

DNI: *04642562*

Correo electrónico institucional:

Especialidad del validador: *Terapia Manual Ortopédica*

Metodólogo [] Temático [] Estadístico []

30 de *Enero* de 2025



Firma del experto informante

Mg. TOMAS PIZARRO GOZAR
Terapia Física y Rehabilitación
Esp. Terapia Manual Ortopédica
C.T.M.P. 0926 - RNE: 00437

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Nivel de confiabilidad de escala Start Back Screening Tool: **Dolor de Espalda**

Estadística de fiabilidad

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum V_i}{V_t} \right] = 0.93$$

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.93	10

Nivel de confiabilidad de escala de Maslach Burnout Inventory: **Estrés Laboral**

Estadística de fiabilidad

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum V_i}{V_t} \right] = 0.76$$

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.76	10

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD
CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 17 de marzo de 2025

Investigador(a)
MARISOL ESTHER MARTINEZ AQUINO
Exp. N°: 0373-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025”** con fecha **22/02/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) MARISOL ESTHER MARTINEZ AQUINO.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: Martínez Aquino, Marisol Esther

Título: “Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025”

Propósito del estudio

Lo convocamos a participar en una investigación llamada: “Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025”. Este es una formación desarrollada por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, Martínez Aquino, Marisol Esther. El objetivo es determinar la relación entre el riesgo de dolor de espalda y estrés laboral del personal administrativo. El presente proyecto buscará identificar el nivel de cada variable y como es la relación entre ellas.

Procedimientos

Si usted toma la decisión de ser parte de esta investigación, se le solicitará lo siguiente:

1. Firmar el documento del consentimiento informado que participará en la encuesta.
2. Usted marcará un cuestionario indicando sus factores físicos y factores psicológicos sobre el riesgo de padecer dolor de espalda.
3. Se le realizará un cuestionario de carga laboral, la cual consta de 22 preguntas para marcar y el cuestionario demorará unos 10 minutos

4. Las conclusiones de la hoja de datos se le divulgará solo a usted, al mismo tiempo se mantiene la confidencialidad y el anonimato.

Riesgo: Al solo responder una encuesta, usted no tendrá ninguna complicación, efecto secundario o riesgo por participar en el estudio.

Usted se beneficiará:

Usted puede acceder a la información sobre su riesgo de dolor espalda y su nivel de estrés laboral

Costos e incentivos

Usted no debe pagar nada para la participación. No habrá entrega de medicamentos, ni prescripción de ningún examen auxiliar por su participación.

Confidencialidad

El método de almacenamiento utilizará códigos para almacenar información, no nombres. La publicación de los resultados de este estudio no revelará ninguna información que pueda usarse para identificarla. No lanzarán sus archivos a nadie y no compartirán sus nombres fuera del estudio.

Derechos del paciente

Si experimenta molestias durante el procedimiento, puede optar por no participar en cualquier momento. Si optar por no participar en el estudio y participar sin ningún sesgo. El personal del estudio se complace en discutir cualquier inquietud o incomodidad con usted.

Además, ante cualquier duda, tiene la posibilidad de contactar al Comité de Ética responsable de la evaluación y aprobación de esta investigación. Para ello, puede dirigirse al Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la

Universidad Privada Norbert Wiener, a través del correo electrónico:

comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Estoy dispuesto a participar en esta investigación en mis propios términos. Soy consciente de las posibles consecuencias si me una al proyecto. Asimismo, comprendo del hecho de que puedo elegir no participar y puedo retirarme del estudio en cualquier momento, a pesar de haber dado mi aprobación. Obtendré una copia firmada de este acuerdo

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



Lima, 10 de Febrero de 2025

ASUNTO: AUTORIZACION PARA RECOLECCION DE DATOS

Tengo el grado de dirigirme a usted a fin de hacerle llegar mis cordiales saludos

Por este medio del presente documento doy respuesta a la solicitud de permiso enviada por: **Srta. Marisol Esther Martínez Aquino con DNI: 45596483**, brindo autorización para que pueda aplicar la encuesta y recolección de datos al personal administrativo de la empresa "Renzo Costa" Sede – San Isidro con fines de realizar su investigación titulada.

"Riesgo de dolor de espalda y estrés laboral al personal administrativo de una empresa retail en San Isidro, 2025"

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Galvez', is written over a solid horizontal line.

Gladys Galvez

Gerente de Recursos Humanos
Renzo Costa S.A.C.

Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin



Página 2 de 59 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::14912:508223020




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad




N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	3%
3	Internet	hdl.handle.net	3%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-23	<1%
5	Internet	tesis.unap.edu.pe	<1%
6	Internet	www.webdelaespalda.org	<1%
7	Internet	www.physiotutors.com	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-16	<1%
9	Internet	repositorio.uroosevelt.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2022-01-09	<1%




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	3%
3	Internet	hdl.handle.net	3%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-23	<1%
5	Internet	tesis.unap.edu.pe	<1%
6	Internet	www.webdelaespalda.org	<1%
7	Internet	www.physiotutors.com	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-16	<1%
9	Internet	repositorio.uroosevelt.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Internacional de la Rioja on 2022-01-09	<1%
11	Internet	www.coursehero.com	<1%