

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UNA  
CLÍNICA DE SURCO, LIMA 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER  
PALACIOS ARTEAGA JASMIN DAFNE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**LIMA- PERU**

**2023**

**ASESOR**

DR. BARBOZA ZELADA LUIS ABERTO

ORCID: 0000-0001-8776-7527

**TESISTA**

PALACIOS ARTEAGA JASMIN DAFNE

ORCID: 0000-0001-6805-0045

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**PSICOLOGÍA – PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios

Por ser mi guía, por darme convicción y sobre todo colocar en mi camino a personas maravillosas que me impulsaron a creer en mí y en mis sueños.

A la Universidad Privada San Juan Bautista, por brindarme las herramientas que necesitaba para formarme profesionalmente.

A la clínica en la que realicé mi Investigación, por darme las facilidades para poder realizar mi trabajo de tesis en dicha institución, donde viví experiencias inolvidables.

A mi asesor, por su apoyo y por brindarme el tiempo necesario para poder culminar mi trabajo de tesis.

A mi familia, quienes son mi soporte y motivación principal para seguir cumpliendo mis metas.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Mercedes y Verlí, quienes me apoyaron incondicionalmente y me acompañaron en esta ardua y gratificante travesía, a mi abuela Paula, quien es mi segunda madre y gran ejemplo de fortaleza, ya que sin su ayuda esto no sería posible.

## RESUMEN

El objetivo del siguiente trabajo de investigación fue describir el nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica de Santiago de Surco, 2022.

**Material y Método.** La investigación fue de tipo aplicada y cuantitativa, el método fue descriptivo, con un nivel de investigación no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 135 profesionales del área asistencial de una clínica. La muestra fue obtenida mediante un tipo de muestreo probabilístico de tipo simple conformada por 100 integrantes del área asistencial. El instrumento aplicado fue el Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS, el cual fue aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del total del personal evaluado, se halló que el 76% (76) presenta niveles entre intermedio y moderado de estrés laboral. **Conclusiones.** La mayoría del personal evaluado presenta niveles sugestivos de estrés laboral, debido al agotamiento físico y emocional al cual están sometidos en sus áreas de labor.

**PALABRAS CLAVE:** Salud mental, estrés laboral, personal asistencia, clínica.

## ABSTRACT

The objective of the following research work was to describe the level of work stress in the care staff of a clinic in Santiago de Surco, 2022. **Material and Method.** The research was of an applied and quantitative type, the method was descriptive, with a non-experimental and cross-sectional level of research. The population consisted of 135 professionals from the healthcare area of a clinic. The sample was obtained through a type of simple probabilistic sampling made up of 100 members of the care area. The instrument applied was the ILO-WHO Occupational Stress Questionnaire, which was applied with prior informed consent. **Results.** Of the total staff evaluated, it was found that 76% (76) have intermediate to moderate levels of work stress. **Conclusions.** Most of the personnel evaluated present suggestive levels of work stress, due to the physical and emotional exhaustion to which they are subjected in their work areas.

**KEY WORDS:** Mental health, work stress, care staff, clinic.

## INDICE

CARATULA.....	i
ASESOR - TESISISTA .....	ii
LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INFORME ANTIPLAGIO .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE ANEXOS.....	xii
1.PROBLEMA.....	13
2.MARCO TEÓRICO .....	18
3.HIPOTESIS Y VARIABLES .....	29
4.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
Tipo, nivel y diseño de investigación .....	30
Población, muestra y muestreo .....	31
Medios de recolección de información .....	36
Ficha técnica del instrumento .....	36
Procedimiento .....	37
Procesamiento de datos .....	37
Aspectos éticos.....	37
5.ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	39
Resultados.....	39
Discusión .....	48
6.CONCLUSIONES .....	54
7.RECOMENDACIONES .....	55
8.REFERENCIAS .....	56
ANEXOS .....	64

# INFORME ANTIPLAGIO



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

## INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 09 NOVIEMBRE 2023

NOMBRES DEL AUTOR: PALACIOS ARTEAGA JASMIN DAFNE

### TIPO DE PRODUCTO DE INVESTIGACIÓN:

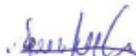
- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( )
- TESIS ( X )
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )
- ARTICULO ( )
- OTROS ( )

INFORMARON SER PROPIETARIAS DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: "ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UNA CLÍNICA DE SURCO, LIMA 2022"

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 18%

Conformidad Autor:

Conformidad Asesor:

  
\_\_\_\_\_  
PALACIOS ARTEAGA  
JASMIN DAFNE  
DNI 76098563

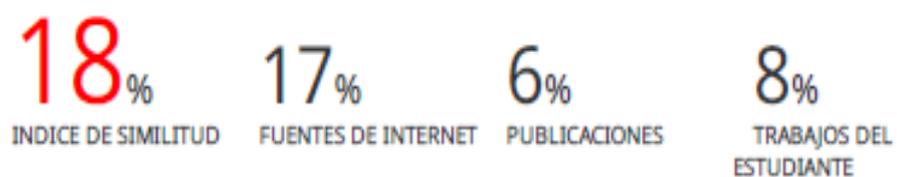
  
\_\_\_\_\_  
BARBOZA ZELADA  
LUIS ALBERTO  
DNI 07068974

## TESIS\_PALACIOS ARTEAGA JASMIN

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



### ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

5%

★ 1library.co

Fuente de Internet

---

Excluir citas    Activo

Excluir coincidencias    Apagado

Excluir bibliografía    Activo

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Distribución de la muestra en función a sexo .....	<b>31</b>
<b>Tabla 2</b> Distribución de la muestra en función a edad.....	<b>32</b>
<b>Tabla 3</b> Distribución de la muestra en función a nacionalidad.....	<b>32</b>
<b>Tabla 4</b> Distribución de la muestra en función a la carrera profesional.....	<b>33</b>
<b>Tabla 5</b> Distribución de la muestra en función al área en que labora.....	<b>34</b>
<b>Tabla 6</b> Distribución de la muestra en función a si labora en otra institución.....	<b>34</b>
<b>Tabla 7</b> Distribución de la muestra en función al sexo según cargo .....	<b>34</b>
<b>Tabla 8</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco.	<b>39</b>
<b>Tabla 9</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función al sexo.....	<b>39</b>
<b>Tabla 10</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la edad.....	<b>40</b>
<b>Tabla 11</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función al área en la que laboran.....	<b>42</b>
<b>Tabla 12</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión respaldo de grupo .....	<b>43</b>
<b>Tabla 13</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión falta de cohesión .....	<b>44</b>
<b>Tabla 14</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión influencia del líder .....	<b>45</b>
<b>Tabla 15</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión territorio organizacional.....	<b>45</b>
<b>Tabla 16</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión tecnología.....	<b>46</b>
<b>Tabla 17</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión tecnología organizacional .....	<b>46</b>
<b>Tabla 18</b> Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión clima organizacional .....	<b>47</b>

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1</b> Matriz de consistencia .....	<b>64</b>
<b>ANEXO 2</b> Operacionalización de variables.....	<b>68</b>
<b>ANEXO 3</b> Instrumento de medición cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS.....	<b>67</b>
<b>ANEXO 4</b> Código ISSN para el uso del cuestionario de estrés laboral OIT- OMS.	<b>70</b>
<b>ANEXO 5</b> Carta de solicitud para trabajar con población de la clínica .....	<b>71</b>
<b>ANEXO 6</b> Carta de aceptación para trabajar con la población de la clínica.....	<b>72</b>
<b>ANEXO 7</b> Consentimiento informado para ser participante en el estudio.....	<b>73</b>

## 1. PROBLEMA:

El estrés en la actualidad se ha convertido en un enemigo silencioso, el cual se encuentra presente en diversos aspectos y etapas de la vida humana. Esta condición puede atacar en distintos niveles y variar la intensidad de una persona a otra. Los estresores o factores determinantes pueden ser diversos y en esta investigación nos centraremos en la sobrecarga laboral. El exceso de trabajo generados por focos estresores que pueden ocasionar un riesgo para la salud.

La sobrecarga laboral se presenta en todas las áreas de trabajo, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria generada en los últimos 2 años, es notable percibir que el sector salud ha sido víctima de una gran demanda y exposición al peligro en plena crisis de salubridad.

En el plano internacional, un artículo publicado en España por la Revista de Comunicación y Salud (RCYS 2020), menciona que alrededor de tres millones de personas fallecen anualmente debido a accidentes o enfermedades ocupacionales. Además, menciona que en España alrededor del 30% de las bajas han sido causadas por un incremento del estrés laboral. Por otro lado, Lozano-Vargas (2020), en su estudio sobre la salud mental en la población China debido a la pandemia, menciona la gran presión y estrés laboral al que se vio sometido el personal asistencial en la ciudad de Wuhan, esto debido a factores tales como la frustración al aislamiento, la demanda de pacientes que generaban un sobre esfuerzo y desgaste físico, el poco abastecimiento de personal para la atención masiva de pacientes y sobre todo el miedo a estar expuestos a un posible contagio por coronavirus, sumado a la

cantidad de muertes y sentimiento de desesperanza que los acompañaban. Toda esta demanda ocasionó un colapso mental generando un nivel elevado de estrés laboral en este sector profesional, el cual además de afectar negativamente en la atención de los pacientes, generó un impacto en su salud física y mental.

En el plano nacional, Jiménez (2020), en una investigación realizada en Puno sobre el nivel de estrés laboral en Enfermeras, mostró que alrededor del 46,24% del personal evaluado arrojó un nivel medio de estrés laboral, y el 8,60% un nivel alto. Concluyendo que alrededor del 54.84% de la muestra evaluada presenta un nivel de estrés laboral entre medio y alto, siendo una cifra elevada, la cual refleja que más de la mitad del personal de enfermería están expuestas a sobrecarga laboral generado por diversos factores en su área de trabajo. Además, el Ministerio de Salud (2021), revela que alrededor del 53% de los limeños sufren estrés. Gran parte de este aumento es generado por la crisis sanitaria.

En el contexto local, es posible percibir que el personal de salud, por su misma labor asistencial y de servicio, se ha visto en la necesidad de hacerle frente a la pandemia y emergencia sanitaria que hemos vivido los últimos años, generándose así diversos factores y detonantes que afectan su salud tanto física como mental, a los que se les suma, en muchos casos, un ambiente laboral insano, jefes autoritarios, poco reconocimiento laboral y un salario deficiente.

Debido a esta problemática, considero que es imprescindible generar mayor investigación en este sector tan golpeado por la crisis sanitaria actual,

ya que en esta población recae mucha presión y sobrecarga laboral, la cual muchas veces está ligada a explotación laboral por parte de grandes organizaciones.

Por ello, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022?

En cuanto a los objetivos, se formula el siguiente objetivo general: Describir el nivel de estrés laboral del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022.

Respecto a los objetivos específicos, se formularon los siguientes: Describir el nivel de estrés laboral según el sexo del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022; describir el nivel de estrés laboral según la edad del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022; describir el nivel de estrés laboral según el área de trabajo del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022; describir el nivel de estrés laboral según las dimensiones del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, 2022.

En cuanto al propósito, se busca conocer el nivel de estrés laboral en los trabajadores del área asistencial según su edad, sexo y área de trabajo en el que labora. Con el fin de contribuir al campo de la investigación y en el estudio de la variable, propiciando mayor conciencia e intervención en dicha población.

Esta investigación busca aportar una mayor metodología científica al constructo estudiado, debido a que la mayoría de investigaciones realizadas en el Perú a personal asistencial están focalizadas en instituciones públicas, las cuales presentan una dinámica y organización muy distinta a las clínicas y entidades que brindan una atención de salud privada. Es bien sabido que en su mayoría el personal asistencial tiene como objetivo laborar en instituciones públicas debido a la mejor bonificación económica que ofrecen a diferencia de muchas clínicas, las cuales ofrecen remuneraciones bajas y no cuentan con un buen clima laboral.

En relación a la justificación, la siguiente investigación se realizará en base al modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa propuesta por Siegrist, modelo en el cual fue basado el instrumento elaborado por Ivancevich y Matteson.

A nivel teórico, este trabajo busca lograr un mayor interés por la investigación y contribuir en los estudios relacionados al tema que podrá ser usada para futuras investigaciones, especialmente en los trabajadores del área asistencial, quienes por su misma función están expuestos constantemente a sobrecarga laboral y a situaciones muy demandantes en la cual tratan con la vida de los pacientes, generándoles así un estado constante de agotamiento físico y mental.

A nivel metodológico, se utilizará el instrumento Cuestionario de estrés laboral-OIT – OMS de Ivancevich y Matteson, que medirá la variable estrés laboral, y de la cual obtendremos información teniendo en cuenta sus criterios de validez y confiabilidad que garantizarán mayor credibilidad a esta

investigación.

A nivel práctico, esta investigación se realiza porque existe la necesidad de medir el nivel de estrés laboral al que está sometido el personal asistencial, mediante un cuestionario que permite identificar los niveles y posteriormente este resultado nos ayudará a proponer estrategias para disminuir la incidencia en esta población.

En cuanto a la delimitación, en este estudio solo se evaluará a personal asistencial de una clínica de Surco, omitiendo al personal técnico y administrativo. Además, todo el personal asistencial evaluado tiene que estar laborando actualmente en una clínica del distrito de Surco.

## 2. MARCO TEÓRICO

Se recolectó diferentes investigaciones nacionales e internacionales, las cuales brindan información sobre la variable investigada en el presente estudio:

A nivel internacional, Cardin, Cordioli, Gazetta, Gomes y Gracia (2019), realizaron una investigación el estrés laboral y el compromiso en trabajadores de salud en atención primaria. Tuvo como objetivo evaluar los niveles de estrés laboral y compromiso en trabajadores de salud. El estudio es descriptivo, correlacional y transversal. Se utilizó una muestra de 85 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron Escala de Estrés en el trabajo (EET) Y Utrech Work Engagement (UWES). Los resultados muestran que el 72,6% de la población encuestada fueron mujeres, el 36,5% de los trabajadores presentaron un alto índice de estrés laboral. Se concluyó que los trabajadores con altos niveles de estrés laboral suelen tener un nivel de compromiso bajo.

Moreira et al. (2020), realizaron un estudio titulado *Factors associated with occupational stress among nursing professionals in health services of medium complexity*, teniendo como objetivo analizar factores relacionados al estrés laboral en enfermeras de servicios de salud. Se intervino a 126 profesionales de enfermería de tres centros diferentes. El tipo de investigación fue epidemiológico, de tipo transversal y exploratorio. Los resultados mostraron que existe una prevalencia de 77% de estrés laboral en los profesionales de enfermería. Concluyendo que existe una alarmante sobre exposición a estresores laborales en la muestra estudiada, Haciendo

necesaria la implementación de estrategias para enfrentar esta problemática.

Rigonatti et al. (2021), realizó una investigación sobre el estrés laboral en equipos de salud familiar certificados y no certificados. Su objetivo principal es comparar el estrés laboral en los trabajadores de salud. El tipo de investigación es transversal, se evaluó a 178 trabajadores. El cuestionario utilizado fue de Job Stress Scale. Los resultados muestran que los trabajadores vinculados a equipos certificados presentaron mayor probabilidad a padecer estrés laboral y en los trabajadores que trabajan con equipos no certificados se muestra un trabajo más pasivo. Por tanto, se concluye que los trabajadores con equipo de salud certificados presentan mayor nivel de estrés laboral a diferencia de los trabajadores con equipos no certificados.

Carballo y Sánchez (2021), realizaron un estudio sobre el manejo del estrés laboral en un área de hospitalización de pacientes con Covid-19. El objetivo de esta investigación fue identificar a los factores que causan estrés en el contexto laboral para lograr mejorar la condición laboral de los trabajadores de esa área. Es un estudio de tipo transversal en el que participaron 36 trabajadores que representan al 90% de los trabajadores. Se utilizó como instrumento de recolección a la Escala de Estrés Percibido (EPP) y el Cuestionario de Ansiedad: Estado-Rasgo (STAI). Los resultados reflejan que a mayor puntuación de ansiedad estado y rasgo refleja también mayor puntuación de estrés laboral percibido en el área de hospitalización.

Onofre (2021), realizó un estudio sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la dirección del talento humano de un hospital de las Fuerzas Armadas. El objetivo de la investigación fue

determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral. Tiene un enfoque cuantitativo y se utilizó el Cuestionario de Estrés laboral y el Instrumento de Evaluación del Sector Público. Los resultados muestran que no existe relación entre estrés laboral en los trabajadores. Esta investigación se apoyó en estudios previos realizados en esa misma institución.

A nivel nacional, Pando et al. (2019), realizó un estudio basado en los factores psicosociales relacionados al estrés en trabajadores. Esta investigación tuvo como objetivo hallar el nivel de riesgo de los factores psicosociales para los síntomas de estrés. Es de tipo transversal y descriptivo. Se utilizaron cuestionarios aplicados y se evaluó a 542 participantes que laboraban en instituciones públicas en Arequipa, Trujillo y Lima. Los resultados arrojan que existe una prevalencia de estrés fisiológico con un 56.1%, además se encontró que las exigencias laborales como factor no están ligadas al incremento del estrés laboral.

Carrasco et al. (2020), realizaron una investigación sobre el estrés laboral y su relación con la satisfacción en personal de enfermería peruana durante la época de pandemia Covid-19, con el objetivo de determinar la relación entre las variables mencionadas anteriormente. La muestra estuvo conformada por 60 enfermeras que trabajaban en el área de servicios críticos de un hospital en Chimbote. El instrumento utilizado fue el cuestionario de escala tipo Likert adaptado al contexto peruano. En los resultados se halló que se mantuvo una prevalencia media del personal de enfermería, en la dimensión de estresores ambientales con un 63,3%, en los estresores laborales con un 83,3% y en los estresores personales con un 51,7%.

Concluyendo que los factores personales y ambientales de las

enfermeras evaluadas influyen significativamente en los niveles de estrés laboral que presentan.

Torres (2021), Realizó una investigación sobre el estrés laboral y satisfacción de las enfermeras de un hospital en Arequipa. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre las variables mencionadas. El tipo de investigación fue descriptivo relacional con un tipo de corte transversal. El cuestionario utilizado fue el de Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek. Los resultados mostraron que el 83% de los evaluados fueron mujeres y el otro 16,7% fueron varones. Además, el 83,3% de la muestra obtuvo un alto nivel de estrés laboral, el 2,8% mostró un nivel muy alto, 11,1% un nivel bajo y el 2,8% uno muy bajo. Concluyendo que existe una significativa relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

En el contexto local, Trujillo y Quispe (2021), realizaron una investigación al personal de enfermería de un Centro de Salud en el distrito de Callao. El diseño de esta investigación es metodológico - descriptivo, con un enfoque cuantitativo. El instrumento aplicado fue el Maslach Burnout Inventory. Se obtuvo como resultado que el personal de enfermería mostró una predominancia de estrés laboral en nivel leve, moderado y severo.

El estrés es una tensión generada por eventos desafortunados y sofocantes que desencadenan problemas tanto físicos como mentales, los cuales pueden tener una implicancia grave en el bienestar de un individuo. (RAE 2021). Por ello se puede definir al estrés como la dificultad para enfrentar demandas externas, las cuales generan repercusiones de ámbito psicológico. (Soriano et al., 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, s.f.), define el estrés laboral como la reacción de un individuo frente a situaciones o eventos estresores dentro del ámbito laboral, estas situaciones pueden agravarse con el tiempo generando un agotamiento mental en el individuo, el cual limita su rendimiento laboral.

Cólica (2010), por otro lado, menciona que el estrés es una reacción natural causada por situaciones o eventos inesperados que son vistos como una amenaza para el bienestar de una persona.

En este estudio se ha considerado el modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa propuesta por Siegrist, modelo en el cual fue basado el instrumento elaborado por Ivancevich y Matteson, (López y Ayensa, 2008).

El modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa propuesto por Siegrist se centra en las características del trabajador frente al desarrollo de sus funciones. Estos pueden ser la recompensa obtenida por la realización de un trabajo, el sentido de compromiso con la organización y el desempeño que muestra en el ámbito de laboral. En este modelo Siegrist menciona que el estrés laboral se produce cuando ocurre un desbalance entre el empeño que le pone el trabajador a sus actividades laborales y la recompensa que obtiene por ello. (López y Ayensa, 2008). Esto quiere decir que cuando el trabajador no siente que es recompensado o la recompensa es mínima en comparación al trabajo y esmero que pone a su labor, es posible que se genere un riesgo de padecer estrés laboral, el cual puede afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores.

El esfuerzo generado por los colaboradores se produce debido a los factores intrínsecos y extrínsecos. Los factores intrínsecos son aquellos basados en los recursos que tiene cada individuo para enfrentar una situación, además de los motivos internos que lo conducen a realizar un buen trabajo. Por otro lado, los factores extrínsecos se deben a las tareas y responsabilidades, las cuales podrían ser recompensadas por un ascenso, un aumento de sueldo o unas felicitaciones. (López y Ayensa, 2008).

En función a la recompensa, se presenta en tres formas, la primera es un adecuado control de status, el cual se refiere al dominio y control de la carrera profesional del subordinado. La segunda consiste en la consideración y aprecio de que muestran los compañeros y superiores al trabajador y la tercera es referente a la bonificación económica. Cuando ocurre desajuste o ausencia de gratificación en alguna de estas áreas es posible que se genere un desequilibrio, el cual desencadene un grado de estrés laboral. (López y Ayensa, 2008).

Por otro lado, el modelo propuesto por Matteson e Ivancevich en 1987, está orientado a la dirección, nos explica didácticamente la ruta de un acontecimiento estresante. Como se mencionó anteriormente, esta teoría plantea que existen dos tipos de estresores dentro del ámbito laboral. Por un lado, se encuentran los estresores organizacionales, quienes están compuestos por factores intrínsecos (sobrecarga de trabajo, conflictos de rol y falta de control), la estructura de la organización que suele estar compuesta por políticas y reglamentos rígidos, un mal sistema de recompensas, un sistema de recursos humanos inadecuado y una falta de liderazgo. Por el otro, se encuentran los estresores extraorganizacionales,

los cuales no se originan en el ámbito laboral, pero de igual manera repercuten en el rendimiento de los trabajadores, tales como problemas familiares o económicos. (Montalvo, 2014).

Estos factores estresantes pasan por un proceso de percepción cognitiva y se transforman en estrés, el cual se puede manifestar mediante respuestas psicológicas, fisiológicas o comportamentales logrando afectar las diversas áreas de un individuo, ya sea el ámbito familiar, laboral o social. Es importante recalcar que la repercusión del estrés va a ser diferente en cada individuo, esto dependerá de diversos factores cognitivos y sociodemográficos. (Montalvo, 2014).

Huber en 1980, definió el estrés como un peligro que pone en riesgo el bienestar biopsicosocial de un individuo. La reacción del ser humano ante condiciones amenazantes es generalmente huir o intentar acomodarlas a su favor, pero no siempre es posible, es en ese momento en el que debe confrontarlas. Huber clasifica estas reacciones comportamentales en tres niveles: El neurovegetativo, ligado al funcionamiento del organismo interno en el cual se genera un aumento de la circulación y del ritmo cardiaco, sudoración en la piel, entre otros. El motor, vinculado a la reacción muscular del organismo y, por último, el nivel subjetivo- cognitivo, el cual implica los procesos de pensamiento y las reacciones emocionales que provocan malestar como miedo, vergüenza, fatiga, etc. (Burga, 2009).

Dentro del enfoque neurofisiológico del estrés existen 3 etapas. La primera fase es la reacción de alarma, en esta etapa inicial el organismo sufre alteraciones fisiológicas en la que se activa el hipocampo y la hipófisis. Al percibir el riesgo, el cerebro activa el hipotálamo que segrega una

hormona llamada Adrenal C3rtico Tr3pica Hormone, que viaja como mensajero hasta llegar a la gl3ndula suprarrenal que produce corticoides. Paralelamente el hip3t3lamo envía un mensaje a la m3dula suprarrenal que activa la adrenalina generando una sensaci3n de alerta en el individuo. Es ah3 cuando inicia la etapa de resistencia, el organismo del individuo intentará adaptarse de manera progresiva a los cambios, pero es posible que debido al agotamiento disminuya su capacidad de adaptaci3n, produciendo as3 gl3ndulas estresores. Si el organismo llega a conseguir un equilibrio entre est3mulos internos y externos puede resistir al cambio, de lo contrario pasaría a la siguiente fase. La fase de agotamiento se produce cuando la situaci3n prolongada de estr3s deriva a un estado de desgaste fisiol3gico en el que el individuo reduce su capacidad de adaptaci3n con el medio ambiente. (Dubal et al., 2010).

En un estudio enfocado en el papel que tiene los patrones de conducta en el desarrollo del estr3s en el 3mbito laboral, se menciona que este puede ser estresante debido a diversas causas sociales, tales como mal clima laboral, decisiones unilaterales, criterios de evaluaci3n injustos, abuso de poder, entre otros. Todas estas situaciones se complementan estrechamente con la percepci3n del individuo, la cual est3 determinada por diversos factores tales como los rasgos de personalidad. Estos rasgos pueden influir en la percepci3n vulnerable frente a situaciones estresantes. (La Cruz e Izquierdo, 2004).

Dentro de los tipos de conducta encontramos el tipo A, caracterizado por un impulso de competencia excesiva y b3squeda constante de objetivos, mantiene una rutina muy activa, es por ello que tiene tendencia a sufrir

enfermedades coronarias. Las características generales del tipo A son agresividad y hostilidad, esfuerzo por lograr o encontrar de manera competitiva algo y percepción acelerada del tiempo. Por otro lado, encontramos el tipo B, que es lo contrario al anterior, suele actuar en base a su propio ritmo sin forzar situaciones (Sender et al., 1993).

Es por ello que las personas que presentan características conductuales de tipo A están predispuestas a desarrollar estrés en niveles más elevados en comparación con las personas con características de tipo B. Esto debido a su necesidad excesiva de realizar diversas actividades y su poca tolerancia al error (Levano, 2003).

La psicología positiva creada por Martin Seligman, tiene como finalidad prevenir patologías y mejorar la calidad de vida del individuo, es por ello que está focalizada en la creación de competencias para poder afrontar diversas situaciones. Debido a ello es que logra ser muy efectiva al intervenir en situaciones de estrés, porque para mejorar la calidad de vida del individuo necesitamos educarnos en gestionar sanamente nuestro presente, inhibe los eventos estresores, reduciendo el sufrimiento de aquellos que tienen estrés o enfermedades. En este enfoque lo que el individuo piense va a influenciar de manera significativa en el estado de ánimo, por ende, su principal aporte para la reducción del estrés es incidir en los pensamientos negativos y agobiantes del individuo y reemplazarlos por pensamientos positivos y realistas (Vera, 2006).

El estrés se puede expresar en dos tipos, por un lado, tenemos el distrés que según Naranjo (2009), es un estrés en un nivel elevado, el cual causa un desbalance entre el cuerpo y la mente que impide la función normal

del individuo. Por otro lado, define el eustrés como un impulso que potencia al individuo para alcanzar su máximopotencial, este estado lo asocia a una buena salud física y claridad mental.

Las respuestas del organismo que se generan de una situación agradable y de una desagradable producen el mismo efecto. Además, menciona que el buen estrés denominado eustrés es aquello que genera armonía y equilibrio en el ser humano. Esto genera que el individuo explote su potencial al máximo en momentos decisivos y de tensión. El mal estrés o distrés, por el contrario, se genera es algo que disgusta al individuo, se origina cuando se ve involucrado en una situación que le incomoda y le genera insatisfacción. Esto lo coloca en una situación de contracción consigo mismo que le genera una incapacidad de adaptación.

La percepción y recepción del individuo frente a una situación define el tipo de estrés, ya que una misma situación puede generar un mal estrés en un individuo, mientras que en otro puede generar un buen estrés, es por ello que más importante que lo que sucede es la forma en como el individuo lo percibe. Es por eso que Bensabat (como se citó en Naranjo, 2009) menciona que cada persona tiene una dosis necesaria de estrés. Cuando esta dosis no es la correcta, ya sea por exceso o carencia de estrés, es ahí cuando se produce el distrés. Es por ello que menciona la importancia de conocer el nivel de estrés y capacidad de adaptación que podemos tolerar para evitar caer en situaciones desgastantes que perjudican la salud tanto física como mental.

En el siglo veintiuno, época de la innovación corporativa y crecimiento económico, la interrogante sobre qué es lo que causa el estrés y cuál es el motivo que genera que muchos trabajadores disfruten su trabajo

sin caer en esta situación ha causado gran atención en diversos investigadores. Es por ello que la teoría de demandas y recursos laborales DRL (Bakker y Demerouti, 2013), nos plantea una posible respuesta ante esta interrogante.

La popularidad de esta teoría se centra en que es su flexibilidad, ya que se adapta a los diversos ámbitos y características laborales. Bakker y Demerouti (2013), mencionan que las demandas laborales hacen referencia a los aspectos que requieran esfuerzo dentro del trabajo. Por otro lado, los recursos laborales vienen a ser los aspectos que ayudan a reducir las demandas de trabajo, potencia el aprendizaje y desarrollo profesional del individuo.

Otro aspecto de esta teoría señala que las demandas y los recursos laborales comprenden de dos procesos diferentes, por un lado, las demandas están estrechamente relacionadas al agotamiento y problemas de salud, mientras que los recursos laborales son la motivación, la satisfacción y realización de un buen trabajo. Además, menciona que los recursos tienen mayor impacto cuando las demandas laborales son mayores. Estos recursos son habilidades del propio individuo relacionados a la resiliencia y la capacidad para controlar el entorno (Bakker y Demerouti, 2013).

### **3. HIPOTESIS Y VARIABLES**

El presente estudio cuenta con la variable estrés laboral en personal asistencial, la cual será una investigación cuantitativa ordinal.

#### **3.1. Operacionalización de la variable**

##### **Definición conceptual**

Se menciona que el estrés laboral es una tensión generada por eventos desafortunados y sofocantes dentro del ámbito laboral que desencadenan problemas tanto físicos como mentales (RAE, 2021).

##### **Definición operacional**

Se utilizará el Cuestionario de estrés laboral – OIT – OMS, el cual presenta 25 ítems agrupados en 7 diferentes dimensiones, las cuales tienen como objetivo medir el nivel de estrés laboral

## 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que está enfocada en abordar problemáticas sociales tales como crisis, problemas de salubridad, entre otros. Se enfoca principalmente en la búsqueda y consolidación de los conocimientos para posteriormente aplicarlo, aportando mayor conocimiento a la rama de la investigación (Ñaupas et al., 2018).

Además, es cuantitativa, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que este tipo de investigación es utilizada para medir, describir y explicar los fenómenos presentes en la investigación, además busca comprobar las hipótesis planteadas al inicio de una investigación. Este enfoque se caracteriza por la búsqueda de objetividad y el orden estructurado y riguroso que presenta.

El nivel de investigación es no experimental, en el que Hernández y Mendoza (2018) refieren que es un estudio en la cual no se realiza ningún tipo de manipulación en las variables de estudio.

Es de tipo transversal ya que, este diseño de investigación se enfoca en reunir datos de las variables de estudio en un momento único. El diseño transversal comprende de tres tipos, los cuales son descriptivos, correlacionales-causales y exploratorios (Hernández y Mendoza, 2018).

Es descriptiva, Hernández y Mendoza (2018) señalan que este tipo de estudio tiene como propósito detallar ciertas características y/o propiedades de situaciones, variables y conceptos de un entorno en específico.

#### 4.2. Población, muestra y muestreo:

En cuanto a la población, será formada por 135 trabajadores del área asistencial que se encuentran laborando actualmente en una clínica en el distrito de Surco.

El tamaño de la muestra fue de 100 trabajadores del área asistencial que se encuentran laborando actualmente en una clínica en el distrito de Surco. Para obtener esta muestra se utilizó una fórmula de población finita:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left( \frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

N=135

n=100

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra en función a sexo*

SEXO	f	%
HombreMujer	11	11,0
<b>Total</b>	89	89,0
	100	100,0

Del total de la población estudiada, el 11% está conformada por varones y el89% está conformada por mujeres, lo cual explica que el personal asistencial en sumayoría está conformado por trabajadores de sexo femenino.

**Tabla 2***Distribución de la muestra en función a edad*

<b>EDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
23 - 29	19	19,0
30 - 36	26	26,0
37 - 43	23	23,0
44 - 50	20	20,0
51 - 57	12	12,0
<b>Total</b>	100	100,0

Del total de la muestra escogida, el 19% de la población está conformada por personal con edades que varían entre los 23 y 29 años, el 26% por trabajadores con edades entre 30 y 36 años, el 23% con colaboradores entre 37 y 43 años de edad, el 20% del personal comprenden edades entre 44 y 50 años y el 12% con edades entre 51 y 57 años. Es preciso resaltar que, dentro de la muestra escogida, el porcentaje más alto de colaboradores tienen edades que varían entre los 30 y 36 años.

**Tabla 3***Distribución de la muestra en función a nacionalidad*

<b>NACIONALIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
peruano (a)	75	75,0
venezolano (a)	25	25,0
<b>Total</b>	100	100,0

En el siguiente cuadro se puede observar que, del total de la muestra escogida, el 75% es de nacionalidad peruana y el 25% de nacionalidad venezolana. Pese a que la cantidad de personal peruano es mayor, es importante resaltar la elevada cantidad de personal extranjero, esto puede ser por causa de la migración de ciudadanos venezolanos a tierras peruanas debido a la crisis política y económica que viene sufriendo su país en los últimos años.

**Tabla 4***Distribución de la muestra en función a la carrera profesional*

CARRERA PROFESIONAL	<i>f</i>	%
Licenciado(a) en enfermería	37	37,0
Técnico(a) en enfermería	50	50,0
Técnico(a) en farmacia	9	9,0
Tecnólogo(a) médico	4	4,0
<b>Total</b>	100	100,0

De la muestra total del personal asistencial, el 37% está conformada por licenciadas en enfermería, el 50% por personal técnico en enfermería, el 9% portécnicos de farmacia y el 4% por tecnólogos médicos. Es posible observar que el mayor porcentaje de nuestra muestra está conformado por personal técnico en enfermería, el cual comprende la mitad de la muestra estudiada.

**Tabla 5***Distribución de la muestra en función al área en que labora*

AREA	<i>f</i>	%
Centro quirúrgico	18	18,0
Centro obstétrico	8	8,0
Hospitalización	26	26,0
Emergencia-consultorios	15	15,0
Farmacia	9	9,0
Neonatología	20	20,0
Laboratorio	4	4,0
<b>Total</b>	100	100,0

El siguiente cuadro muestra que el 18% de la muestra encuestada pertenece al área de centro quirúrgico, el 8% al área de centro obstétrico, el 26% de los trabajadores al área de hospitalización, el 15% al área de emergencia y consultorios, el 9% al área de farmacia, el 20% pertenece al área de neonatología (atención a recién nacidos) y el 4% de la muestra pertenece al área de laboratorio. El presente cuadro nos muestra que la mayor

cantidad de la muestra evaluada se encuentra laborando en el área de hospitalización, conformado por técnicas y licenciadas en enfermería.

**Tabla 6**

*Distribución de la muestra en función a si labora en otra institución*

LABORA EN OTRA INSTITUCION	<i>f</i>	%
Si	44	44,0
No	56	56,0
<b>Total</b>	100	100,0

Del total del personal asistencial encuestado, el 44% labora en otra institución, mientras que el 56% restante solo labora en la clínica encuestada. Esto nos muestra que gran parte del personal asistencial tiene más de un trabajo, lo cuales debido a la flexibilidad de sus horarios laborales.

**Tabla 7**

*Distribución de la muestra en función al sexo según cargo*

CARGO	SEXO	<i>f</i>	%
LICENCIADO(A) EN ENFERMERÍA	HOMBRE	6	16,2
	MUJER	31	83,8
	Total	37	100,0
TÉCNICO(A) EN ENFERMERÍA	HOMBRE	1	2,0
	MUJER	49	98,0
	Total	50	100,0
TÉCNICO(A) EN FARMACIA	HOMBRE	4	44,4
	MUJER	5	55,6
	Total	9	100,0
TECNÓLOGO(A) MÉDICO	MUJER	4	100,0

Del total de licenciados en enfermería, el 16.2% son varones y el 83.8% son mujeres; del total de técnicos de enfermería, el 2% son varones, mientras que el 98% mujeres; del total de técnicos de farmacia, el 44.4% son varones y el 55.6% son mujeres; por otro lado, el 100% de tecnólogos médicos son

mujeres. Esta estadística confirma que en su mayoría el personal asistencial está conformado por personal de sexo femenino.

En esta investigación se empleará un muestreo probabilístico de tipo simple, el cual consiste en elegir al azar a los participantes que conformaran la muestra (Ñaupas et al., 2018).

### 4.3. Medios de recolección de información

#### Ficha técnica del instrumento

**-Nombre de la prueba:** Cuestionario de estrés laboral – OIT – OMS

**-Autores:** OIT-OMS- Ivancevich y Matteson

**-Año de publicación:** 1989

**-Procedencia:** España

**- Adaptación peruana:** Ángela Suárez Tunanaña

**-Año de adaptación:** 2013

**-Administración:** Individual y colectiva

**-Duración:** 15 minutos aproximadamente

**-Objetivo:** Medir los niveles de estrés laboral en personal de una empresa u organización de forma general y también sus 7 dimensiones.

**-Dimensiones:** Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

#### **-Propiedades psicométricas de la prueba original:**

En cuanto a la validez original, se pudo observar que obtuvo una puntuación de 0.90 en el cuestionario general. (Suárez, 2013).

Por otro lado, conforme a la confiabilidad se pudo determinar mediante el método Alpha de Cronbach un puntaje superior a 0.70, los cuales se validaron por la OIT-OMS. (Suárez, 2013).

### **-Propiedades psicométricas de la adaptación peruana:**

**Validez:** Suárez (2013), en su investigación sobre las propiedades psicométricas del instrumento determinó que mediante un criterio de jueces por medio de una prueba binomial. Estos resultados arrojaron una puntuación menor a 0.05.

**Confiabilidad:** Suárez (2013), menciona también que la confiabilidad encontrada según el Alpha de Cronbach arrojó una puntuación de 0.966.

#### **4.4. Procedimiento**

Después de la elección de tema de investigación y de conseguir el instrumento de evaluación, Cuestionario de Estrés Laboral – OIT-OMS, se procederá a realizar un formulario en un archivo Word, en el cual se agregará un consentimiento informado, detallando todos los riesgos y beneficios que se generan con su participación. Posteriormente se recolectarán los formularios con las respuestas de los encuestados y se digitarán en una Data que pasarán al programa de SPSS.

#### **4.5 Procesamiento de datos**

Después de recolectar la información deseada procedemos a elaborar una Data en un archivo Excel, colocando códigos, esta información se deriva al programa SPSS en una tabla. En esta tabla es posible medir la frecuencia y porcentajes de la variable para poder así calcular el nivel de estrés laboral y proceder a realizar el análisis de resultados.

#### **4.6. Aspectos éticos**

Los participantes serán invitados de manera presencial, en la

organización que laboran. Se les entregará unos documentos que el instrumento que tendrán que rellenar. Además, contará con una sección en la cual se encuentre el consentimiento informado, aquí se detallará el objetivo de la investigación. En el cuestionario se encontrarán preguntas relacionadas al estrés en el área de trabajo que laboran. A los participantes se les facilitará mi correo, en el cual pueden solicitar información relevante sobre el manejo del estrés. También podrán recibir los resultados de la investigación que se está realizando, si es que así lo desean.

Antes de dar inicio al estudio, se solicitará la autorización al comité de ética de investigación de la UPSJB. La información recibida será guardada y almacenada de forma segura respetando la ética profesional. Los documentos físicos usados estarán bajo llave y los registros electrónicos con contraseñas. Además, se mantendrá la confiabilidad en los participantes y solo el investigador tendrá acceso a esa información.

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 8**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco, 2022.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	24	24,0
Intermedio	40	40,0
Moderado	36	36,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Del total de la población estudiada se halló que el 40% presenta un nivel intermedio y el 36% de esta población muestra un nivel moderado. Por ello, es posible decir que el 76% de la población presenta niveles significativos de estrés laboral.

**Tabla 9**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en funcional sexo.*

<b>SEXO</b>	<b>NIVEL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Hombre</b>	BAJO	2	18,2
	INTERMEDIO	4	36,4
	MODERADO	5	45,5
	Total	11	100,0
<b>Mujer</b>	BAJO	22	24,7
	INTERMEDIO	36	40,4
	MODERADO	31	34,8
	Total	89	100,0

El siguiente cuadro nos muestra que, del total de la población encuestada, el 36.4% de varones manifiesta un nivel intermedio y el 45.5% muestra un nivel moderado de estrés laboral. Por otro lado, en la evaluación

del personal femenino se pudo observar que el 40.4% un nivel intermedio y el 34.8% un nivel moderado de estrés laboral. Es posible observar que el personal asistencial masculino muestra un porcentaje de estrés laboral elevado en comparación al personal femenino, explicando así que los varones de la muestra evaluada sufren mayor estrés laboral que las mujeres.

**Tabla 10**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la edad.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>NIVEL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>23-29</b>	Bajo	4	21,1
	Intermedio	10	52,6
	Moderado	5	26,3
	Total	19	100,0
<b>30-36</b>	Bajo	6	23,1
	Intermedio	10	38,5
	Moderado	10	38,5
	Total	26	100,0
<b>37-43</b>	Bajo	6	26,1
	Intermedio	8	34,8
	Moderado	9	39,1
	Total	23	100,0
<b>44-50</b>	Bajo	5	25,0
	Intermedio	8	40,0
	Moderado	7	35,0
	Total	20	100,0
<b>51-57</b>	Bajo	3	25,0
	Intermedio	4	33,3
	Moderado	5	41,7
	Total	12	100,0

Del total de personas evaluadas, el 52.6% del personal con edades entre los 23 y 29 años presentan un nivel intermedio de estrés laboral y el 26.3% presenta un nivel moderado; el 38.5% del personal con edades entre 30 y 36 años muestran un nivel intermedio de estrés laboral, mientras

que el 38.5% un nivel moderado; el 34.8% del personal con edades entre 37 y 43 arrojan un intermedio nivel de estrés laboral y el 39.1% un nivel moderado; el 40% de trabajadores entre los 44 y 50 años muestran un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que el 35% un nivel moderado; el 33.3% del personal asistencial con edades entre 51 y 57 presentan un nivel intermedio y el 41.7% un nivel moderado. Por ello, es factible precisar que el personal asistencial con edades entre 23 y 29 años presenta un porcentaje mayor de estrés laboral, seguido por el personal con edades que comprenden entre 30 y 36 años.

**Tabla 11**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función del área en la que laboran.*

<b>ÁREA EN QUE LABORA</b>	<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Centro quirúrgico</b>	Bajo	4	22,2
	Intermedio	9	50,0
	Moderado	5	27,8
	Total	18	100,0
<b>Centro obstétrico</b>	Bajo	4	50,0
	Intermedio	2	25,0
	Moderado	2	25,0
	Total	8	100,0
<b>Hospitalización</b>	Bajo	2	7,7
	Intermedio	10	38,5
	Moderado	14	53,8
	Total	26	100,0
<b>Emergencia-consultorios</b>	Bajo	3	20,0
	Intermedio	6	40,0
	Moderado	6	40,0
	Total	15	100,0
<b>Farmacia</b>	Bajo	3	33,3
	Intermedio	3	33,3
	Moderado	3	33,3
	Total	9	100,0
<b>Neonatología (Sala de bebés)</b>	Bajo	8	40,0
	Intermedio	9	45,0
	Moderado	3	15,0
	Total	20	100,0
<b>Laboratorio</b>	Bajo	1	25,0
	Moderado	3	75,0
	Total	4	100,0

El siguiente cuadro nos muestra que en base a la dimensión estrés laboral, en el área de centro quirúrgico, el 50.0% del personal presenta un nivel intermedio, mientras que el 27.8% presenta un nivel moderado de estrés laboral; por otro lado, en el área de centro obstétrico, el 25% presenta un nivel

intermedio y el 25% un nivel moderado; en el área de hospitalización, el 38.5% de los trabajadores presenta un nivel intermedio de estrés laboral y el 53.8% muestra un nivel moderado; en el área de emergencia y consultorios, el 40% arroja un nivel intermedio y el 40% un nivel moderado; en el área de farmacia, el 33.3% del personal asistencial presenta un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que el 33.3% arroja un nivel moderado; en el área de neonatología (sala de bebés), el 45% presenta un nivel intermedio y el 15% un nivel moderado de estrés laboral; por último, en el área de laboratorio, el 75% de los evaluados presentan un nivel moderado. Dando, así como resultado que el área con mayor nivel de estrés laboral sería hospitalización, seguido por emergencia y consultorios. Por otro lado, el área con menor estrés laboral sería neonatología (sala de bebés).

**Tabla 12**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión respaldo de grupo.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	39	39,0
Intermedio	19	19,0
Moderado	41	41,0
<b>Total</b>	100	100,0

Del total de la población evaluada se pudo observar que en relación a la dimensión Respaldo de Grupo en la variable estrés laboral, el 42% presentan niveles sugestivos y el 19% del personal muestra un nivel intermedio de estrés laboral. Por ende, el 61% de los evaluados presenta índices elevados en la sexta dimensión de la variable estrés laboral, siendo este un porcentaje elevado y mostrando que en situaciones estresores y de tensión los colaboradores no se sientan apoyados por su grupo de trabajo generando que

los niveles de estrés aumenten al no sentir un respaldo.

**Tabla 13**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función de la dimensión falta de cohesión.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	30	30,0
Intermedio	43	43,0
Moderado	26	26,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

En el siguiente cuadro se puede observar que en relación a la segunda dimensión de la variable estrés laboral, el 27% muestra un nivel sugestivo y el 43% un nivel intermedio. Esto quiere decir que el 70% de los encuestados presenta un porcentaje elevado de estrés en la dimensión falta de cohesión, lo cual, en complemento con el cuadro anterior, se puede inferir que la población encuestada no se siente incluida en su grupo de trabajo y, sumado a ello, no reciben el suficiente apoyo en momentos de sobrecarga laboral.

**Tabla 14**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión influencia del líder.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	28	28,0
Intermedio	39	39,0
Moderado	28	28,0
Alto	5	5,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Del total de evaluados, se pudo extraer que en la dimensión influencia del líder, el 28% presenta un nivel moderado de estrés laboral y, por otro lado, el 5% un nivel alto, que sumado al 39% del nivel intermedio, nos da como resultado un 72%. Con estos resultados podemos inferenciar que la influencia y manejo que tienen los jefes de área puede ser una de las causas fundamentales del estrés generado en el personal asistencial evaluado.

**Tabla 15**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión territorio organizacional.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	28	28,0
Intermedio	35	35,0
Moderado	37	37,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

En el siguiente cuadro se pudo observar que, del total de la muestra encuestada, en relación a la dimensión territorio organizacional, el 35% del personal presenta un nivel intermedio, mientras que el 37% un nivel moderado. Por ende, es preciso decir que el 72% de los evaluados muestran incomodidad en su área de labor, posiblemente por no contar con un espacio cómodo para realizar sus actividades, recordando que, por su misma labor,

no es posible que cuenten con un espacio personalizado a diferencia del personal administrativo que si goza de este beneficio.

**Tabla 16**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en funcióna la dimensión tecnología.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	48	48,0
Intermedio	26	26,0
Moderado	22	22,0
Alto	4	4,0
<b>Total</b>	100	100,0

En relación a la dimensión tecnología, es posible observar que el 26% de la población observada muestra niveles significativos de estrés laboral, que sumado al 26% de nivel intermedio, podemos concluir que el 52% del personal asistencial puedemanifestar problemas al realizar sus actividades debido a los escasas de equipos detrabajo propios de su área.

**Tabla 17**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en funcióna la dimensión estructura organizacional.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	32	32,0
Intermedio	37	37,0
Moderado	28	28,0
Alto	3	3,0
<b>Total</b>	100	100,0

En el siguiente cuadro podemos observar que en relación a la dimensión estructura organizacional, el 31% de la población encuestada muestra niveles sugestivos, que sumado al 37% de nivel intermedio, se puede deducir que el 68% de los evaluados se muestran inconformes con el orden jerárquico de la organización, la distribución de sus funciones y el grado de relevancia que tiene dentro de la organización.

**Tabla 18**

*Nivel de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en Surco en función a la dimensión clima organizacional.*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	28	28,0
Intermedio	46	46,0
Moderado	26	26,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

En relación a la dimensión clima organizacional, los resultados muestran que el 72% de los evaluados muestran niveles sugestivos de estrés. Esto nos muestra que es probable que el ambiente laboral no sea sano, posiblemente por actitudes y conductas tanto de los compañeros de trabajo como de los supervisores a cargo.

## 5.2 Discusión

El estrés generado en el ámbito laboral no solo afecta directamente a la organización, este también genera daños significativos en la salud física y mental del trabajador. Debido a esta problemática, la presente investigación busca generar evidencia científica desde un enfoque cuantitativo y descriptivo.

En relación al estudio, se evidenció que la muestra evaluada está conformada en su mayoría por personal femenino, este dato puede reforzar el hecho de que el sector salud está conformado en su mayoría por mujeres (tabla 1). (EsSalud, 2022).

Por otro lado, la mayor cantidad de población asistencial se encuentra en edades que oscilan entre los 30 y 36 años (tabla 2), esto puede deberse a que muchas de ellas cuentan con la experiencia suficiente y la condición física óptima para realizar de manera eficaz y eficiente su labor. También se evidenció que mientras mayor sea su edad, menor es su población. Esto puede deberse a la contratación de personal joven por parte de la clínica, ocasionando un término de contrato con el personal de mayor edad, otra posible causa puede ser el retiro temprano del trabajador de una institución, muchos con la intención de iniciar negocios independientes.

Parte del personal asistencial está conformada por población extranjera (tabla 3), esto debido a la migración de ciudadanos venezolanos causado por la crisis política y económica que viene atravesando su país.

Por otro lado, el 50% del personal asistencial evaluado son técnicas en enfermería (tabla 4), esto debido a que ellas suelen cumplir labores de

atención primaria, a diferencia de las licenciadas, las cuales asumen un rol de supervisión, jefatura y administrativo. Además, el servicio de hospitalización es el que alberga mayor número de personal, entre ellas técnicas y licenciadas en enfermería (tabla 5).

El 44% del personal asistencial labora en otra institución (tabla 6), debido a que por el tipo de horario que manejan en el sector salud se les facilita trabajar en más de una organización y la demanda ha incrementado debido al periodo de emergencia sanitaria (Portal Congreso de la República, 2020). Este puede ser un factor importante en el surgimiento del estrés, ya que el laborar en instituciones distintas genera una sobrecarga laboral que puede desencadenar niveles significativos de agotamiento y estrés laboral.

En función al nivel de estrés laboral, los resultados arrojaron que el 76% de la muestra evaluada presenta niveles elevados de estrés laboral (tabla 8). Este resultado puede deberse a diferentes factores, tales como la sobrecarga laboral que presentaron debido a la crisis sanitaria atravesada en los últimos años, la desmerecida remuneración económica, el mal manejo administrativo, el clima laboral y la posible desvinculación con la cultura organizacional, tal como lo menciona

Por otro lado, en función al sexo, el estudio muestra que los hombres presentan un mayor nivel de estrés laboral en comparación con las mujeres (cuadro 9), este resultado puede deberse a que, en comparación con las mujeres, la muestra de los hombres es menor, por ende, no puede ser tomada como una muestra representativa. Sin embargo, generalmente los hombres suelen ver el trabajo como un camino para conseguir el

reconocimiento y estatus al que aspiran. Debido a ello, suelen determinar su valor en función a sus logros en una organización, lo cual se reflejó en un salario y un puesto laboral. Al sentir que no logran cumplir con las expectativas planteadas, generan frustraciones que posteriormente se desencadenan en estrés debido a una mala experiencia laboral (Segura y Pérez, 2016).

El nivel de estrés en relación a la edad arroja que la muestra con mayor nivel de estrés laboral comprende edades entre 23 y 29 años (tabla 10), esto explicado desde el punto de vista de Papalia et al. (2010), quien conoce a esta etapa como Adultez emergente, menciona que esta etapa está llena de cambios, muchos adultos ingresan al mundo laboral y adquieren nuevas responsabilidades económicas y de rol en el hogar. Por ello, en esta etapa es en la que se generan mayores desbalances emocionales. Dentro de ellas se encuentra la depresión, ansiedad y estrés. La corta experiencia laboral puede generarles inseguridad y confusión al realizar procedimientos y funciones propias de su carrera, a diferencia del personal con mayor edad que está acostumbrada al ritmo propio de su área y con ello la carga de estrés y presión que conlleva, tal como lo menciona Osca et al. (2003), en su estudio, el cual, además muestra que es la tercera causa de problemas de salud en jóvenes con edades que oscilan entre los 25 y 34 años. Por otro lado, el personal con edades entre 30 y 36 años es el segundo grupo en presentar uno de los niveles más elevados de estrés laboral.

En función al área que laboran, el servicio de hospitalización arrojó un mayor nivel de estrés laboral (tabla 11), esto probablemente es debido a que la sobrecarga de responsabilidades es mayor, al ser el área en la cual

acuden casos de mediana y alta complejidad, el personal asistencial tiene que estar alerta ante cualquier eventualidad y apoyar en situaciones de críticas, brindando todos los cuidados y atenciones de manera minuciosa al paciente, Todo esto, manteniendo una atención cálida y personalizada para cada paciente, lo cual puede generar una sobrecarga de trabajo y tensión (Trujillo y Quispe, 2021).

En función a las dimensiones del instrumento aplicado, en la dimensión respaldo de grupo, influencia del líder y falta de cohesión, se pudo observar que el 61% del personal no se siente incluido por su grupo de trabajo y resaltan la falta de unión y apoyo, por parte de sus jefaturas y compañeros de área, en situaciones de estrés y sobrecarga laboral (tabla 12). En las dimensiones territorio organizacional, tecnología y estructura organizacional, se observó que la mayor parte de población encuestada manifiesta que presentan diversos problemas para realizar sus labores debido a la falta de equipos de trabajo que faciliten una adecuada atención al paciente, sumado a ello la falta de un espacio personalizado debido a sus propias funciones asistenciales y el inadecuado orden jerárquico de la organización genera que se sientan irrelevantes dentro de la empresa, generando así una desvinculación del trabajador con la organización debilitando aún más la cultura organizacional. Por último, en la dimensión clima organizacional, se observó que el 72% de los encuestados manifiestan encontrarse con un clima laboral inadecuado, con falta de apoyo y unión de grupo, con actitudes y conductas hostiles ya sea de los propios compañeros o supervisores a cargo.

El presente resultado se corroboró con el estudio de Cordioli et al. (2019), quien en su trabajo realizado a personal asistencial coincidió en encontrar que existe mayor personal de salud femenino que masculino en los centros asistenciales.

Por otro lado, el estudio de Torres (2021), coincide con nuestros resultados encontrados, ya que dentro de los resultados del personal asistencial que evaluó, señalan que alrededor del 86% de los encuestados presentan un nivel de estrés laboral alto y muy alto, además, en esta misma investigación, se muestra que el personal evaluado está en su mayoría conformado por mujeres, siendo el personal masculino menos de la cuarta parte de su muestra evaluada.

A diferencia de los resultados propuestos, el estudio realizado por Gonzales y Sánchez (2020), muestra un mayor nivel de estrés laboral en las mujeres en comparación con los varones en el ámbito de salud, por ello se resalta al género como un elemento fundamental en el padecimiento de estrés. Menciona además que los varones valoran como menos estresantes algunas situaciones de estrés a comparación a mujeres. Es por ello que los varones les prestan menos atención a dichas situaciones o las enfrentan de una manera distinta en la que comprometen menos sus emociones, generando que sean menos propensos a sufrir problemas como depresión o ansiedad a diferencia del género femenino.

Movaes et al. (2019), mostró resultados similares, en su estudio se encontró que las enfermeras de servicios de salud presentan niveles preocupantes de estrés laboral, además la mayoría de su muestra encuestada tiene dos salarios porque trabajan en entidades distintas. Por

otro lado, en su estudio también se encontró que dentro de los factores que generan el estrés laboral se encuentran la mala gestión, mal clima laboral y una deficiente estructura organizacional y poco reconocimiento.

En el estudio de Rigonatti et al. (2021), también se mostraron resultados similares, mencionan los profesionales de salud están sometidos a altos niveles de estrés, esto debido a la poca intervención y compromiso de la organización con respecto al bienestar de sus colaboradores.

Finalmente, nuestro trabajo difiere con los resultados de Carballo y Sánchez (2021), en este estudio ellos encontraron que el personal joven presenta menos niveles de estrés laboral a diferencia del personal de mayor edad, esto debido a que su falta de experiencia puede generar que se les brinde menores responsabilidades y por ende desarrollen menos estrés que el personal con mayor edad y experiencia profesional. Lo cual contrasta con el resultado encontrado en la presente investigación, en la cual el personal joven presenta mayores índices de estrés laboral.

## 6. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** El personal asistencial de una clínica en Surco presentó niveles altos de estrés laboral, en el 76% de la muestra se observó presencia de estrés. Este porcentaje se da como resultado de la sobrecarga laboral que ejercen debido a la gran demanda de pacientes y a las guardias nocturnas. Además, del agotamiento ocasionado por laborar en más de una institución.

**SEGUNDO:** El personal asistencial con edades entre 23 y 29 años manifiestan mayores niveles de estrés laboral en comparación con los otros rangos de edad. Por otro lado, el personal con edades entre 30 y 36 años son los que presentan menor nivel de estrés.

**TERCERO:** Con respecto al nivel de estrés laboral en las áreas de trabajo, se pudo concluir que el servicio con mayor nivel de estrés laboral es Hospitalización con un 91%, seguido por el área de Emergencia y Consultorios con un total de 80%.

**CUARTO:** En relación a las dimensiones del instrumento aplicado, se pudo observar que se presentó alto estrés laboral en las dimensiones influencia del líder, territorio organizacional y clima organizacional, todos ellos con un resultado de 72%.

## 7. RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Con el propósito de generar mayor significancia, se recomienda realizar la misma investigación comparándola con la variable inteligencia emocional en una población mayor, esto con el fin de tener mayor variedad de respuestas y obtener mejores resultados en base a la relación de ambas variables.

**SEGUNDO:** Generar mayor foco de atención en el personal joven y conseguir mayormuestra de personal con edades más avanzadas, de este modo realizar una comparación más exhaustiva para determinar cuánto influye la edad en el manejo deestrés laboral.

**TERCERO:** Se sugiere realizar una investigación más detallada sobre las áreas en las que labora el personal asistencial, definir los cargos del personal y de esta maneraidentificar según área y cargo el nivel de estrés laboral al que están sometidos. Las funciones que realizan pueden ser un factor desencadenante del estrés percibido.

**CUARTO:** Investigar temas relacionados al liderazgo y su relación directa con el estrés laboral y el clima organizacional, dichos resultados pueden servir como una iniciativa de plan de mejora en el cual se incluya a los jefes en la iniciativa de reducción del estrés laboral.

## 8. REFERENCIAS

- Acosta, M., Parra, L., Burbano, C., De los Angeles, M. y Pozos, B. (2019). Estrés laboral, bournout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Salud Uninorte*. 35 (3). <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n3/2011-7531-sun-35-03-328.pdf>
- Bakker, Arnold B., y Demerouti, Evangelia. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Benott, J. (2019). *Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la institución casuarinas International College de Monterrico 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] Repositorio de tesis UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2809/BENOTT%20SANTANDER%20JOANES%20DEL%20CARMEN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borja, K., López, P. y Lalama, J, (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las ciencias*. 3(4), 509-518. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234735>

- Burga, A. (2009). Ajuste de un modelo Rasch multidimensional a la escala de respuesta al estrés MNC abreviada. *Persona*. 12, 53-67.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147117618003.pdf>
- Carballo, B. y Sánchez, M. (2021). Manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. *Revista Ene De Enfermería*, 15 (1). <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v15n1/1988-348X-ene-15-01-0748.pdf>
- Cardin, D., Cordioli, J., Gazetta, C., Gomes, A. y Garcia, L. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Revista Brasileira de Enfermagem REBEN*. 72 (6).  
<https://www.scielo.br/j/reben/a/QgSbVvnzfWFtbgVX3FGSXdK/?format=pdf&lang=en>
- Carrasco, O., Castillo, E., Salas, R. y Reyes C. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. *Creative Commons CC–BY*.  
<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/2323>
- Portal Congreso de la República. (2020, 12 de diciembre). *Médicos y personalasistencial podrán tener dos empleos públicos remunerados*.  
<https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/medicos-y-personal-asistencial-podran-tener-dos-empleos-publicosremunerados/>
- De la Cruz, Y. (2018). Estrés Laboral y Desempeño profesional en el servicio de Emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz [Tesis de Maestría, Universidad Privada San Martín de Porres]

<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruzrym.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

De la Cruz, M. e Izquierdo, A. (2004). Intervención en el patrón de conducta tipo A: Un modelo interdisciplinar. *Persona* 7, 71-85.

Duval, F., González F. y Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Scielo*. 48(4), 307-318.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-92272010000500006](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272010000500006)

EsSalud. (2022, 08 de marzo). *Más del 60% del personal que labora en EsSalud son mujeres*. <http://noticias.essalud.gob.pe/?innoticia=mas-del-60-del-personal-que-labora-en-essalud-son-mujeres>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Jiménez, R. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III ESSALUD Puno-2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Nacional del Altiplano Puno] Repositorio de UNAP. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez\\_Ma%20mani\\_Ruth\\_N%20c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Ma%20mani_Ruth_N%20c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Levano, J. (2003). *El patrón de conducta tipo A y B y los estilos de afrontamiento al estrés en una muestra de personal militar*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2729/levano>

[mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

López, A. y Ayensa J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist I. *Gestión práctica de Riesgos Loaborales*, 46.

<http://pdfs.wke.es/1/2/2/3/pd0000021223.pdf>

Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista Neuropsiquiátrica*. 83 (1), 51-56.

[http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-](http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf)

[7394-rnp-83-01-51.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf)

Ministerio de Salud [MINSA]. (2021, 10 de junio). *El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19*. [https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-](https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19)

[limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19](https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19)

Moneira, E., Silva, A. y Maria de Araujo, T. (2020). Factors associated with occupational stress among nursing professionals in health services of médium complexity. *Revista Brasileira de Enfermagem Reben*, 73(1).

[https://www.scielo.br/j/reben/a/zWRFNNmq8rWtWdXNSr4Q5nh/?form](https://www.scielo.br/j/reben/a/zWRFNNmq8rWtWdXNSr4Q5nh/?format=pdf&lang=en)

[at=pdf&lang=en](https://www.scielo.br/j/reben/a/zWRFNNmq8rWtWdXNSr4Q5nh/?format=pdf&lang=en)

Montalvo, F. (2014). *Diagnóstico del Estrés Laboral y su influencia en la Satisfacción del personal asistencial en novaclinica S.A. de la ciudad de Quito*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador].

Repositorio de Tesis UCE.

[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3582/1/T-UCE-0007-](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3582/1/T-UCE-0007-127.pdf)

[127.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3582/1/T-UCE-0007-127.pdf)

- Najarro, M. (2009). Una versión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (5.ºed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. *La organización del trabajo y el estrés*.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Reposito de tesis UASB.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Osca, A., Sánchez-Cabezudo, S. y García, F. (2003). Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral: perspectivas sobre el estrés laboral en los jóvenes españoles. *Instituto de la juventud*.  
<https://www.injuve.es/sites/default/files/ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Pando, M., Gascón, S., Varillas, W. y Aranda, C. (2019). *Exposición a factores*

*psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos*, 33 (2), 171-190.

Papalia D., Wendkos S. y Duskin R. (2010). *Desarrollo Humano Undécima Edición*. Mc Graw Hill.

<https://www.moodle.utecv.esiaz.ipn.mx/pluginfile.php/29205/modresource/otent/1/libro-desarrollo-humano-papalia.pdf>

*Revista Ciencia UNEMI*, 12(29), 01-08

<https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712/688>

Real Academia Española [RAE]. (2021). *Estrés*.  
<https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>

*Revista de Comunicación y Salud [RCyS]*. (2020, 14 de noviembre). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación*.

<http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>

Rigonatti, L., Rolim, A., Cavalcante, P., Recanello, J., Carvalho, M. y Quina, M. (2021). Occupational stress in family health teams certified and non-certified with assistance quality seal. *Esc Anna Nery*, 25 (4).

<https://www.scielo.br/j/ean/a/P3zZPkNjFWkK778cHbqTHsd/?format=pdf&lang=en>

Segura, R. y Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*. 36.

<https://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>

- Sender, R., Valdés, M., Riesco, N y José Martín M. (1993) El Patrón de Conducta y su Modificación Terapéutica. *Martínez Roca, S.A.*
- Soriano, J., Pérez, M., Molero, M., Tortosa, B. y González, A. (2019). Beneficios de las intervenciones psicológicas en relación al estrés y ansiedad. *Dialnet*. 12(2), 191-206.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7291091>
- Suaréz, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de la edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*. 2(1),33-50.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2809/BENOTT%20SANTANDERJOANESDELARMENMAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>
- Takamura, I. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT- OMS en colaboradores de una empresa de Piura*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de tesis UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura\\_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, I. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del hospital Samuel Pastor de ESSALUD – Camaná. Arequipa – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María] Repositorio de tesis UCSM.  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10597/K4>

[2171.](#)

[MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Trujillo, C. y Quispe, A. (2021). Estrés Laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado y Salud Pública*. 1(2) 46-53.

<http://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/25/149>

Vera, B. (2006). Psicología Positiva: Una Nueva Forma de entender la psicología.

*Papeles de Psicólogo*. 27(1). 3-8.

<https://www.redalyc.org/pdf/778/77827102.pdf>

## **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

**ALUMNO:** Jasmín Dafne Palacios Arteaga

**ASESOR:** Dr. Luis Barboza Zelada

**LOCAL:** San Borja

**TEMA:** Estrés Laboral en el personal asistencial de una clínica de Surco, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES
<p><b>General:</b></p> <p><b>PG:</b> ¿Cuál es el nivel de estrés en el personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022?</p>	<p><b>General:</b></p> <p><b>OG:</b> Describir el nivel de estrés en el personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Describir el nivel de estrés según el sexo del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022.</p> <p><b>OE2:</b> Describir el nivel de estrés según la edad del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022.</p> <p><b>OE3:</b> Describir el nivel de estrés según el área de trabajo del personal asistencial de una</p>	<p><b>General:</b></p> <p><b>HG:</b> Existe un nivel moderado de estrés laboral en el personal asistencial de una clínica en el distrito de Surco, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Estrés laboral</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Territorio organizacional</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Influencia del líder</li> <li>• Falta de cohesión</li> <li>• Respaldo del grupo</li> </ul>

	<p>clínica del distrito de Surco, Lima 2022.</p> <p><b>OE4:</b>          Describir el nivel de estrés según las dimensiones del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022.</p>		
--	---	--	--

<b>DISEÑO METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p><b>Nivel:</b>            Descriptivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b>            Transversal</p>	<p><b>Población:</b>            Personal asistencial de una clínica en Surco.</p> <p><b>N=</b> 135</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b>            100 trabajadores</p> <p><b>Muestreo:</b>            Probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Criterios de Inclusión:</b>            Ninguno</p> <p><b>Criterios de Exclusión:</b>            Ninguno</p>	<p><b>Técnica:</b>            Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b>            Cuestionario de estrés laboral – OIT – OMS.</p>

## Operacionalización de variables

**ALUMNO:** Jasmín Dafne Palacios Arteaga

**ASESOR:** Dr. Luis Barboza Zelada

**LOCAL:** San Borja

**TEMA:** Estrés Laboral en el personal asistencial de una clínica de Surco, 2022.

VARIABLE 1			
DIMENSIÓN INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Clima organizacional	1, 10,11, 20	Estrés laboral	Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24		
Territorio organizacional	3, 15, 22		
Tecnología	4, 14, 25		
Influencia del líder	5, 6, 13, 17		
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21		
Respaldo del grupo	8, 9, 23		

## Instrumento de medición cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

ITEMS	RESPUESTA
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

Dom. Cien., ISSN: 2477-8818  
Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 509-518



Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

---

### **Resumen**

Este estudio investiga la influencia y protagonismo que poseen los factores estresantes laborales y el porcentaje de afectación de cada estresor en el género femenino y masculino, se utilizó el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, el cual toma en consideración los siguientes estresores laborales: Mejora de las condiciones ambientales de trabajo, Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, Estilos de dirección y liderazgo, Gestión de recursos humanos, Nuevas Tecnologías, Estructura Organizacional y Clima Organizacional.

**Palabras Clave:** Estrés; género; cuestionario de la OIT-OMS.

### **Abstract**

This study investigates the influence and prominence have labor stressors and the percentage of involvement of each stressor in the female and male , the questionnaire on stress at work ILO - WHO , which takes into consideration the following work stress was used : Improved environmental conditions of work, intrinsic job and temporary factors thereof, Management styles and leadership, human resource Management, New Technologies , Organizational Structure and Organizational Climate .

**Key words:** Stress; gender; OIT-OMS's questionnaire.

## Carta de solicitud para trabajar con población de la clínica



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Preparando el Camino para la Acreditación"

CARTA N° 003-2022-PEPs-SB-UPSJB/AI

San Borja, 15 de marzo del 2022

Lic. Alban Gonzales de Norabuena Carol Vanessa  
Jefa de Recursos Humanos  
Clínica Montesur

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a ud. en representación del Dr. Jacinto Alberto QUISTGAARD ALVAREZ Director del Programa de Psicología de la Universidad Privada San Juan Bautista sede San Borja, expresándole nuestro cordial saludo y solicitar la AUTORIZACIÓN para la señorita Palacios Arteaga Jasmín Dafne egresada del Programa de Psicología, quien necesita realizar un trabajo de investigación en la institución a su cargo y poder cumplir con los requisitos para concluir con su formación profesional.

El proceso de desarrollo de la investigación titulada "Estrés laboral en el personal asistencial de una clínica de Surco, Lima 2022" requiere de la aplicación de los instrumentos de evaluación psicológica, que cumplen con los criterios psicométricos.

Haciendo propicia la oportunidad para expresarle nuestros sentimientos de estima y consideración personal.

Atentamente

Luis Alberto Barboza Zelada  
Doctor en Psicología  
C. P. P. 3516

ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE  
PSICOLOGÍA - SEDE SAN BORJA  
UPSJB

PROYECTOS MÉDICOS S.A.  
CLÍNICA MONTESUR

Carol Alban Gonzales  
Jefa de Recursos Humanos

13/03/2022

## Carta de aceptación para trabajar con la población de la clínica

# PROYECTOS MÉDICOS S.A.

Santiago de Surco, 20 de mayo del 2022

**Dr. Juan Sandoval Vilchez**  
**Director de la escuela de psicología**  
**Universidad Privada San Juan Bautista**

Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a usted, expresándola mi cordial saludo e informarle que **AUTORIZO** a la señorita **Palacios Arteaga Jasmín Dafne** bachiller del programa de Psicología, a realizar su trabajo de investigación titulado **“Estrés laboral en el personal asistencial de una clínica de Surco, Lima 2022”** en la presente institución para cumplir con los requisitos que le permitan concluir su formación profesional.

Atentamente

  
PROYECTOS MÉDICOS S.A.  
CLÍNICA MONTESLIC  
Carlos Albán González  
Jefe de Recursos Humanos

## Consentimiento informado

El propósito de este estudio es describir el nivel de estrés del personal asistencial de una clínica del distrito de Surco, Lima 2022. Todos los participantes completarán un cuestionario demográfico y se les realizarán preguntas del instrumento relacionados a la salud mental. Su participación en el estudio se dará en un solo momento y es VOLUNTARIA, nadie puede obligarlo a participar si no lo desea. Debe también saber que toda la información que brinde será guardada CONFIDENCIALMENTE, es decir, solo será conocida por las personas autorizadas que trabajan en este estudio y por nadie más.

Si acepta participar en el estudio y registra su código en este consentimiento sucederá lo siguiente:

Para el propósito de esta investigación, todas las preguntas se le están realizando de manera virtual para que sea autoadministrada, es decir, Ud. respondería las preguntas con solo leerlas. La encuesta tiene una duración aproximada de 15 minutos. Se tienen preguntas con datos demográficos sobre Ud., además de las preguntas del instrumento Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS Sus respuestas serán registradas en una base electrónica provista por la plataforma Formulario Google, la que nos asegura la confidencialidad de sus datos.

Participar en una investigación puede involucrar pérdida de la privacidad. Si bien sus respuestas van a estar en la internet, estamos usando una plataforma segura para almacenar sus datos, los cuales son encriptados y solo los investigadores serán quienes conozcan la información y serán usado con fines de investigación científica. Le aseguramos que la información que proporcione se guardará con la mayor confidencialidad posibles. Su nombre no va a ser utilizado en ningún reporte o publicación que resulte de este estudio. Le solicitaremos pueda Ud. crear un código de participante. Su nombre y dirección, así como su número de teléfono o dirección de correo electrónico, en caso los proporcione, serían asegurados mediante uso de contraseñas para su acceso

Algunas preguntas podrían causar incomodidad, pero puede no contestarlas y puede también interrumpir la encuesta en cualquier momento.

Si participa del estudio, ayudaría a la comunidad científica a conocer el estado de algunos aspectos de la salud mental en estrés laboral, especialmente relacionados a la variable estrés laboral. La información que usted proporcione podría ayudarle a usted o a otras personas en la comunidad para conocer su nivel de estrés laboral y otros aspectos de la salud mental conociendo tempranamente su estado. Además Ud. puede solicitar los resultados de algunos "test" que haya completado en la encuesta. Finalmente Ud. podrá acceder a información sobre recomendaciones para una adecuada salud mental, disponibles en el link: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_251\\_057.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251_057.pdf)

Este estudio podría ayudar en el futuro a diseñar mejores programas de diagnóstico, o mejorar el manejo temprano del estrés y otros aspectos de la salud mental en personal asistencial.

No habrá una compensación económica por su participación en el estudio. La participación en este estudio en cualquiera de los test realizados no implica algún costo para Ud.

Para este estudio, no realizaremos alguna colección de muestras biológicas. Sin embargo, le consultaremos si Ud. desea ser contactado para futuros estudios que si incluyan muestras biológicas para evaluar marcadores predisponentes relacionados a la salud mental.

Obtener información de un estudio como este puede demorar años, ya que investigar es un proceso largo y complejo. Al final de este consentimiento se le preguntará si desea recibir información de los resultados del estudio (publicaciones y/o exposición global de resultados en eventos científicos).

Las únicas personas que sabrán de su participación son los integrantes del equipo de investigación. Su código de participante será guardado en un archivo electrónico con contraseña u encriptado. No se compartirá la información provista durante el estudio a nadie, sin su permiso por escrito, a menos que fuera necesario por motivos legales y bajo su conocimiento.

En el caso de cualquier consulta relacionada al estudio y su participación, puede contactar al investigador principal del estudio que pertenece a la UPSJB, el estudiante Jasmín Dafne Palacios Arteaga al teléfono 987731848 en Lima, o por correo electrónico a [jasmín.dafne21@gmail.com](mailto:jasmín.dafne21@gmail.com)

Al participar en este estudio, usted no está renunciando a ninguno de sus derechos. Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante en la investigación; puede contactarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la UPSJB que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Allí puede contactarse con el Mg. Antonio Flores, Presidente del Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada San Juan Bautista al teléfono (01) 2142500 anexo 147 o al correo [ciei@upsjb.edu.pe](mailto:ciei@upsjb.edu.pe), o acudir a la siguiente dirección: Vicerrectorado de Investigación de la UPSJB, Campus UPSJB, Av. Juan Antonio Lavalle S/N (Ex hacienda Villa), Chorrillos, Lima.

Por favor, indique marcando y escribiendo sus iniciales abajo si desea recibir información general sobre el estudio. Es su responsabilidad hacer saber a los investigadores si su dirección y/o teléfono han sido cambiados. La forma de contactar a los investigadores está bajo el rubro "Contacto con los investigadores"

\_\_\_\_\_ Si quiero recibir información general sobre lo que se averiguo con el estudio.  
\_\_\_\_\_ No quiero recibir ninguna información.

Nos gustaría invitarlo a participar de futuros estudios sobre la Salud Mental. Si está de acuerdo en que pueda

ser contactado en el futuro, los investigadores de la Universidad Privada San Juan Bautista de Lima mantendrán un registro con su nombre, número de teléfono o dirección con la finalidad de contactarlo estudios futuros que podrían ser de su interés y para el cual sea elegible.

Al aceptar ser contactado por un estudio futuro, no estará obligado a participar en el mismo y puede solicitar que su nombre sea retirado de la lista en cualquier momento, sin que sus derechos a recibir cualquier servicio se vean afectados.

Por favor, escriba sus iniciales al lado de "Si" o "No"

\_\_\_\_\_ SI. Deseo ser contactado para futuros estudios de investigación en salud mental, aunque entiendo que este consentimiento no significa que participe en los mismos.

\_\_\_\_\_ NO. Por favor, no me contacten para futuros estudios de investigación.

Como evidencia de aceptar participar de la investigación se requiere que elabore un código personal que nos permitirá además mantener la confidencialidad. El código se elaborará considerando su fecha de nacimiento y sus iniciales.

\_\_\_\_\_  
Código del Participante

\_\_\_\_\_  
Fecha