

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**NIVEL DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA
CLINICA GONZÁLEZ Y SU REPERCUSIÓN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL, LIMA - 2022**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERIA

PRESENTADO POR:

Bach. Rivera Huaranga, Milagros Silvia

Bach. Cuyo Soriano, Andrea Salome

Callao, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION

MIEMBROS DEL JURADO

- Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTA
- Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ SECRETARIA
- Dra. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO VOCAL

ASESOR: DRA. ROMAN ARAMBURÚ HAYDEE BLANCA

N° DE LIBRO: 01

N° FOLIO : 18

N° DE ACTA: N°12-2022

FECHA DE APROBACION DE LA TESIS: Bellavista, 01 de diciembre de 2022

Resolución del decanato: N° 294-2022-D/FCS - 29 de noviembre de 2022

DEDICATORIA

En primer lugar, se lo dedico a Dios por guiarme y darme la fortaleza en cada paso dado en mi vida profesional.

A mis padres Juana Huaranga Huari y Pablo Rivera Salcedo por el amor incondicional y la motivación de día a día y también a mis hermanos Elías, Cecilia, Juan, Pedro, Yoni y sobrinos por su apoyo en todo el proceso profesional.

Milagros Silvia Rivera Huaranga

A Dios por brindarme sabiduría, amor y paciencia en el transcurso de mi vida tanto personal como profesional.

A mis padres Cuyo Qqenta Ramón y Soriano Quiroz Salome, a quienes le debo la vida que desde pequeña me formaron con buenos sentimientos, hábitos y valores. Que han estado presentes en mis alegrías y tristezas, siempre apoyándome, dándome los mejores consejos y guiándome en el camino de la vida.

A mis Hermanos Francia Soriano Carlos y Cuyo Soriano Braulio, por su apoyo y motivación incondicional hacia mi persona, me impulsan a seguir adelante, ya que mis logros también son los suyos.

Cuyo Soriano Andrea Salome

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a mi alma mater UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, que se volvió nuestro segundo hogar, por permitirme ser parte de sus aulas, compartiendo anhelos y alegrías, con esfuerzo, dedicación, perseverancia y sacrificios.

Con mucho cariño agradezco a mis docentes que dieron sus conocimientos y su dedicación por enseñarnos todo lo que hoy en día sabemos y guiarnos para ser mejores personas y profesionales. Especialmente a la Dra. Haydee Román Aramburú que nos acompañó y ayudo en este proceso de asesoría para la obtención del título de Licenciado en Enfermería.

Por último, agradezco con la totalidad sinceridad a las autoridades y trabajadores de LA CLINICA GONZÁLEZ por la aceptación y participación en el tema de investigación de la Tesis, pues sin ustedes no sería una meta lograda en nuestra vida profesional.

ÍNDICE

TABLAS DE CONTENIDO	8
TABLAS DE GRAFICO	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCION	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Objetivos	17
1.4. Limitantes de la investigación	17
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Conceptual	30
2.4. Definición de términos básicos	63
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	64
3.1. Hipótesis	64
3.2. Definición conceptual de variables.....	64
3.2.1. Operacionalización de variables	66
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	68
4.1. Tipo y diseño de investigación	68
4.2. Método de investigación	68
4.3. Población y muestra	68
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	71
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	71
4.6. Análisis y procesamientos de datos.....	73
V. RESULTADOS	74
5.1. Resultados descriptivos	74
5.2. Resultados Inferenciales	86
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	93
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	93
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	97
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	99

CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102
ANEXOS.....	110

TABLAS DE CONTENIDO

	Página
Tabla N° 5.1. Sexo de los trabajadores de la Clínica González, Lima – 2022.....	74
Tabla N° 5.2. Edad de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	75
Tabla N°5.3. Tiempo de servicio de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	76
Tabla N° 5.4. Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima- 2022	77
Tabla N° 5.5. Nivel de estrés en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	78
Tabla N° 5.6. Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	79
Tabla N° 5.7. Nivel de estrés en la dimensión de despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	80
Tabla N° 5.8. Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022.....	81
Tabla N° 5.9. Desempeño laboral en la dimensión de calidad de trabajo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	82
Tabla N° 5.10. Desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	83
Tabla N° 5.11. Desempeño laboral en la dimensión de trabajo en equipo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	84
Tabla N° 5.12. Desempeño laboral en la dimensión de compromiso institucional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	85
Tabla N° 5.13. Sexo y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022 .	86
Tabla N°5.14. Edad y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022..	87
Tabla N° 5.15. Tiempo de servicio y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	88
Tabla N° 5.16. Nivel de estrés y Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022.....	89
Tabla N° 5.17. Desempeño laboral y Nivel de Estrés en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	90
Tabla N° 5.18. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	91
Tabla N° 5.19. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	92

TABLAS DE GRAFICO

	Página
Gráfico N° 5.1. Sexo de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	74
Grafica N° 5.2. Edad de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	75
Grafica N° 5.3. Tiempo de servicio de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	76
Gráfico N° 5.4. Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima- 2022	77
Gráfico N° 5.5. Nivel de estrés en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	78
Gráfica N° 5.6. Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	79
Gráfico N° 5.7. Nivel de estrés en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	80
Grafica N° 5.8. Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022 ...	81
Grafica N° 5.9. Desempeño laboral en la dimensión de calidad de trabajo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	82
Grafica N° 5.10. Desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	83
Grafica N° 5.11. Desempeño laboral en la dimensión de trabajo en equipo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	84
Grafica N° 5.12. Desempeño laboral en la dimensión de compromiso institucional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022.....	85
Gráfico N° 5.13. Sexo y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	86
Gráfico N° 5.14. Edad y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	87
Gráfico N° 5.15. Tiempo de servicio y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	88
Gráfico N° 5.16. Nivel de estrés y Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022.....	89
Gráfico N° 5.17. Nivel de estrés y Desempeño laboral en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	90
Gráfico N° 5.18. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	91
Gráfico N°5.19. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022	92

RESUMEN

La presente investigación tuvo el **objetivo:** determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y su repercusión en el desempeño laboral, Lima-2022.

Metodología: fue de tipo hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. **Muestra:** estuvo conformada por 80 trabajadores que laboran en la Clínica Gonzales, ubicado en el distrito de Lince, Lima. Los instrumentos utilizados fueron: el inventario de Burnout de Maslach y para la variable de desempeño laboral se empleó un instrumento validado ficha de observación realizado por MINSA-Perú adaptado por Mg Llagas Chafloque 2015.

Resultados: mostraron que la mayoría de los trabajadores se encuentra entre las edades de 31 a 40 años, el 60% son de sexo femenino, el 93.75% tienen de 10 a 20 años de tiempo de servicio. El cruce entre nivel de estrés y desempeño laboral Rho de Spearman=0.42, el cruce entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral Rho de Spearman= 0.338, el cruce entre la dimensión de realización personal y desempeño laboral Rho Spearman= 0.423 y el cruce entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral Rho Spearman= 0.432, existe una relación positiva moderada entre las variables.

Conclusión: se encontró en un nivel de estrés alto (53.75%) y desempeño laboral deficiente (46.25%), por lo tanto, se concluye que si existe relación entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral.

Palabras claves: Estrés y Desempeño laboral

ABSTRACT

The **objective** of this research was to determine the level of stress in the workers of Clínica González and its impact on work performance, Lima-2022.

Methodology: it was hypothetical-deductive, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional correlational. Sample: it consisted of 80 workers who work at Clínica Gonzales, located in the district of Lince, Lima. The instruments used were: Maslach's Burnout Inventory and for the work performance variable, a validated observation sheet instrument made by MINSA-Peru was used, adapted by Mg Llagas Chafloque 2015.

Results: showed that most of the workers are between 31 and 40 years old, 60% are female, 93.75% have 10 to 20 years of service. The crossover between stress level and work performance Spearman's $Rho=0.42$, the crossover between the emotional fatigue dimension and work performance Spearman's $Rho= 0.338$, the crossover between the personal fulfillment dimension and work performance Spearman's $Rho= 0.423$ and the crossover between the depersonalization dimension and work performance Spearman's $Rho= 0.432$, there is a moderate positive relationship between the variables.

Conclusion: The level of stress was found to be high (53.75%) and work performance poor (46.25%), therefore, it is concluded that there is a relationship between the variables stress level and work performance.

Key words: Stress and job performance.

INTRODUCCION

La Clínica González está distribuida por servicios de consulta, procedimientos e imágenes médicas, sala de operaciones, laboratorio, urgencias las 24 horas, administrativo y mantenimiento. En estas áreas ingresan pacientes de lunes a Domingo para atención médica y especializada que brinda la institución.

En la presente investigación se realizó en todas las áreas. Los trabajadores que laboran en tal institución la mayoría son personales de salud y están subyugados a un exceso de múltiples funciones ya que la atención se enfoca en la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación que se brinda al paciente y están prohibidos de cometer alguna falta o errores, los pacientes dependiendo a las áreas que ingresen pueden llegar con un estado de salud de leve a grave hasta llegar a ser hospitalizados o que tengan alguna intervención quirúrgica. En caso del personal de mantenimiento y administrativo trabajan solo 8 horas, su tensión laboral depende de la demanda de usuarios, personalidad de cada paciente y la ausencia de compañeros de trabajo.

El estudio sobre el estrés en los trabajadores es de suma importancia ya que el agotamiento, la frustración y falta de motivación puede llegar a afectar el desempeño de sus funciones. Ante un diagnóstico precoz y toma de medidas preventivas por parte de la empresa, se puede evitar riesgos y complicaciones en la salud del trabajador.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años, el estrés ha sido uno de los problemas de salud más importantes en el ámbito laboral. Es la duodécima causa principal de muerte a nivel mundial. Según la duración y el nivel de una situación estresante, puede afectar la mente y el cuerpo de una persona. Pueden ser fatales si no se previenen y se tratan (1).

La Organización Mundial de la Salud conceptualiza el estrés laboral como una serie de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a las demandas profesionales que van más allá de los conocimientos y habilidades de los trabajadores para lograr un desempeño óptimo (2).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el estrés como una respuesta física y emocional a una lesión causada por un desequilibrio entre las necesidades percibidas, los recursos y la capacidad de un individuo para responder a esas necesidades. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño del trabajo y las relaciones interpersonales, y surge cuando las demandas superan las capacidades, los recursos o las necesidades de un empleado. (3)

El país que ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral es México (75 %), seguido de China (73 %) y Estados Unidos (59 %). Según datos de la Organización Mundial de la Salud en tiempos del COVID. (4)

En América Latina, las estadísticas muestran que cerca del 40% de los empleados experimentan estrés en México, Argentina, Chile y Colombia. En un estudio realizado en 2019 en 6 países de América Latina (Colombia, Honduras, Panamá, Perú, Venezuela y Ecuador) sobre factores relacionados con el estrés laboral publicado en la Revista de la Asociación de Profesionales Especialistas en Medicina del Trabajo Hispano. Los resultados indicaron que las mujeres eran más propensas al estrés

constante ya que realizaban tanto actividades profesionales como roles en el hogar. También se destaca que Venezuela es el país con mayor índice de estrés por el panorama político que vive actualmente. (5)

La Academia Estadounidense de Neurología ha señalado un hecho preocupante, al comprobar que una relación donde las personas con trabajos exigentes y poco control tienen un 58% más de riesgo de isquemia y un 22% más de hemorragia intracerebral. Otros estudios también han relacionado los riesgos directos para la salud del estrés laboral con las enfermedades cardíacas y los trastornos musculoesqueléticos. También hay actitudes poco saludables como beber, fumar y las drogas. Ante las altas exigencias laborales, el resultado fue un riesgo siete veces mayor de agotamiento emocional (síndrome de agotamiento), dos veces mayor de riesgo de muerte cardiovascular y tres veces mayor de riesgo de morbilidad por hipertensión. (2)

En el foro internacional sobre política de empleo público y protección social en México. La OIT ha reconocido que el estrés puede llevar a una persona a la ansiedad, la depresión e incluso al suicidio. (2)

Jakeline Rojas, profesora de psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), señaló que, según informes médicos en Perú, cerca del 60% de la población está estresada y el 70% de los trabajadores sufre estrés crónico relacionado con el trabajo. (6)

Explico que la edad más común para contraer esta enfermedad es entre los 25 y 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, las mujeres han sido más susceptibles a esta enfermedad. (6)

El Ministerio de Salud (Minsa) ha evidenciado que el 52,2% de la población limeña capitalina sufre estrés moderado a severo, principalmente provocado por la covid-19 y otros problemas de salud, económicos o familiares provocados por la pandemia. (7)

Estos resultados fueron revelados por el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) del Minsa luego de realizar un estudio preliminar, con el objetivo de comprender el impacto de la pandemia en la salud mental de los adultos de la ciudad de Lima. Además de la cifra antes mencionada, una encuesta a 1.823 personas, a través de llamadas telefónicas, encontró que el 5,6% de los limeños reportaron tener problemas para dormir. (7)

“El estrés no es una enfermedad, pero puede convertirse en un trastorno mental cuando la persona estresada empieza a mostrar síntomas de ansiedad y depresión”, apuntó el especialista el Dr Javier Saavedra, en estos casos se necesita tratamiento especializado y en ocasiones se necesita medicación. (7)

En la Clínica González ubicada en el distrito de Lince, en la ciudad de Lima. Brindan teleconsultas, fisioterapia, hospitalización y servicios de emergencia, centros de imagen (rayos X, tomografía y ultrasonido), Body Centers, equipos y todo lo relacionado con la estética sin esfuerzo. (8) Cuenta con 100 trabajadores especializados en todos sus campos.

Se observa un clima de tensión en algunos trabajadores de las diferentes áreas y también por la alta demanda de pacientes durante la pandemia. Se dialogó con 20 trabajadores de manera anónima expresándonos su incomodidad y malestar en su área.

Nos referían que se sentían agotados, frustrados, vacíos, sin energía, desmotivados y algunas veces encontrándose al límite de sus posibilidades cuando había sobrecarga laboral adoptando conductas de irritabilidad e inquietud. Con respecto a sus

relaciones interpersonales reducían su círculo a causa de diferentes opiniones o controversias y actitudes ante los problemas afectando así su trabajo en equipo y creando un clima laboral no agradable. La preocupación de ellos es que su estado de ánimo influya en la atención de los pacientes. Ya que la mayoría de los trabajadores es personal de salud y trabajan directamente con ellos.

De tal manera nos hace suponer que los trabajadores de la Clínica González podrían estar pasando por algún nivel de estrés y ante ello repercute en su desempeño laboral afectando su calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022?

¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022?

¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y su repercusión en el desempeño laboral, Lima – 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral, Lima – 2022.

Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral, Lima – 2022.

Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral, Lima – 2022.

1.4. Limitantes de la investigación

Limitación teórica

Se presentó limitantes en el nivel local ya que, la Clínica González no cuenta con biblioteca, no tenemos referencia bibliográfica en relación a la investigación es decir no hay antecedentes de estudio. Obteniendo información a través de libros, páginas y revistas.

Limitación temporal

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo desde el mes de enero hasta marzo del año 2022.

Limitación espacial

Esta investigación se llevó a cabo en la Clínica González S.A, ubicado en el distrito de Lince perteneciente a la ciudad de Lima, se ha tenido el acceso y la disponibilidad en el ingreso para realizar la investigación sin inconvenientes.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cargua Quispe July Roxanna (2015), Ecuador. En su tesis titulada “Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Año 2013-2014”, el objetivo fue identificar los efectos de estrés laboral en los profesionales. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, sobre una población de 25 (100%) profesionales de enfermería. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, el cuestionario y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados, el 60% presentaron 15 estrés de nivel bajo y 36% moderado. La sobrecarga laboral y la inestabilidad laboral son las causas principales para padecer estrés laboral representado con un 80%. En conclusión, el profesional de enfermería es susceptible en alto grado a desarrollar estrés por las presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación. (9)

Moreira Zambrano, Shirley Gabriela y Zambrano Ganchoso, Gema Maria (Ecuador – 2021). En su tesis Titulada: “Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone”. Objetivo analizar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, para el logro de los objetivos institucionales. La metodología que se utilizó fue el método, inductivo, analítico y descriptivo; los cuales fueron procedimientos que ayudaron a estudiar la problemática existente. Las técnicas de investigación que se emplearon para

recopilar la información correspondiente fue una encuesta aplicada al personal administrativo del GAD de manera virtual mediante la herramienta de Google drive; resultados que permitieron conocer el nivel de estrés y los factores psicosociales con mayor influencia; por otra parte, se ejecutaron entrevistas dirigidas a los directores departamentales de dicha institución, actividad que permitió conocer ambos factores; los resultados obtenidos reflejaron un nivel de estrés moderado, que habitualmente suele elevarse a ponderación más alta en los meses de noviembre a enero, debido a las actividades propicias a la fechas, existen factores que se presentan como estresores que influyen en el rendimiento de los servidores públicos, tales como: volumen, ritmo de trabajo, equilibrio familiar y laboral, horario de trabajo y las áreas de trabajo, ocasionando una disminución del desempeño laboral y asimismo reflejándose en la salud de los empleados; por tal motivo, se creó el diseño de las estrategias como una propuesta de prevención, con el propósito de mejorar el rendimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales. (10)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Quispe Delgado Yordane (Chiclayo-2018) En su tesis titulada: Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud del bosque, la Victoria, Chiclayo - 2018, el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud el bosque- la victoria, Chiclayo 2018. El estudio fue cuantitativo no experimental. El diseño de investigación fue de tipo no experimental, descriptivo- correlacional, con una sola muestra de los profesionales del centro de salud el bosque- la victoria, Chiclayo, 2018. La población de estudio estuvo conformada por 45 trabajadores que laboran el centro de salud el bosque. Resultados obtenidos fueron, el nivel de estrés de los

profesionales de salud en la dimensión de agotamiento emocional es 77.8% bajo y 22.2 % es medio, en realización personales 100% alto y en despersonalización 100% bajo. el nivel de desempeño laboral de los profesionales del centro de salud el bosque, en la calidad del trabajo 82.2% es eficiente, mientras que el 22.2% es regular, en responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional es 100% eficiente. Al término del estudio, como el valor del estadístico es superior al valor crítico. Conclusión que debemos aceptar la hipótesis H1, afirmando que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral. (11)

Alva Huaccha, Gabriela Teresa y Jaeger Mori, Milagros Judith (Cajamarca- 2019) En su tesis Titulada: “Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores del poder judicial, Cajamarca, 2022”. Objetivo principal determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, así también se identificó el nivel de estrés, el nivel de desempeño laboral, la relación entre la dimensión factores ambientales y estrés, factores organizacionales y estrés y finalmente, la relación entre factores individuales y estrés, de este modo, el tipo de investigación fue básica, cuantitativa y descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal con un muestreo no probabilístico de tipo intencionado en una muestra de 50 trabajadores, donde los principales resultados muestran que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -,871$), asimismo, se muestra que el nivel de estrés es alto con 64% mientras que el nivel de desempeño laboral es bajo con 56%, se muestra también que existe correlación inversa entre factores ambientales y estrés ($Rho = -,817$), asimismo existe correlación inversa entre factores organizacionales y estrés ($Rho = -,829$) y por último existe

correlación inversa entre factores individuales y estrés (Rho = - ,835)". (12)

Cubas Cubas, Rosa Mayra (Chiclayo-2018). En su Tesis titulada: "Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la Victoria sector II- Chiclayo, 2018" El objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud, Centro de salud La Victoria sector II. Se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental. El diseño de investigación le correspondió al tipo No Experimental, Descriptivo – Correlacional. La población de estudio estuvo representada por 53 trabajadores del Centro de Salud La Victoria sector II que cumplieron con los criterios de inclusión. La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores que laboraban en dicho centro de salud. Al término del estudio se llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud. Centro de salud La Victoria sector II. Asimismo, el nivel de estrés del personal de salud en la dimensión Agotamiento Emocional es 52,8% (alto), en Realización 67,9% (bajo) y en Despersonalización 60,4% (alto). El nivel de desempeño laboral del personal de salud, centro de salud La Victoria sector II es, en la Calidad de trabajo 56,6% (regular), el nivel de Responsabilidad es 47,2% (deficiente) y en Trabajo en Equipo 47,2% (regular), nivel de compromiso institucional es 47,2 (regular). (13)

Fátima Pamela Rojas Garay Gabriela Lucero Saldaña Leandro (2020) En su tesis titulada: "Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de cañete, 2020". El Objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020. La Metodología fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de

corte transversal, empleando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el estrés laboral y un cuestionario de elaboración propia para medir el desempeño profesional, siendo los Participantes: La muestra estuvo integrada por 24 profesionales de enfermería que laboran en un Hospital de Cañete. Resultados: se obtuvo que el Agotamiento Emocional el personal se encuentran en el nivel medio lo que se refleja en su Desempeño profesional, donde conforme a los resultados se encuentra en un nivel alto de igual manera lo que se precisó en la Sig. bil de Spearman fue de 0.590 representando moderado siendo mayor a 0.05. Conclusiones: En las dimensiones se obtuvieron que, de los 24 profesionales de enfermería encuestados respecto a la Dimensión Agotamiento Emocional, se obtuviera que 24 (100%) se hallan en el nivel medio. Con respecto a la Dimensión Despersonalización, obtenemos como resumen que 21 (87.50%) se ubican en el nivel bajo, y 3 (12.50%) se encuentran en el nivel medio, para la Dimensión Falta de Realización Personal, se obtuvo que 1 (4.17%) se halla en el nivel bajo, y que 23 de ellos (95.83%) se encuentran en el nivel alto. (14)

Chinchilla Huaman, Rosario del Pilar (2022) En su tesis titulada: “Estrés laboral y el Desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San José, Pacasmayo -2020”. Objetivo, determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San José, Pacasmayo – 2020. Se utilizó el diseño transversal correlacional descriptivo, empleando la técnica cuantitativa, la encuesta, para la recopilación de datos. Los métodos de investigación son: Deductivo – Inductivo, Analítico – Sintético y el método Estadístico. La población, está conformada por 30 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San José, la muestra es representada

por la misma de la población ya que se denomina muestra poblacional, y a quienes se les pudo aplicar el cuestionario, de acuerdo a los resultados se ha permitido calificar a las variables de estudio luego se ha realizado el análisis y discusión, llegando a demostrar la hipótesis que establece que: “El estrés laboral influye significativamente en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San José, Pacasmayo – 2020”. Finalmente se han formulado las conclusiones y recomendaciones. La principal conclusión establece a la Prueba de Rho de Spearman, la relación es de influencia es 0.401 lo que significa que hay correlación positiva moderada con el desempeño laboral, han tenido calificaciones para el estrés laboral como nivel medio y para el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San José también califica como nivel medio. Por lo que se recomienda que, para mejorar el estrés laboral, identificar los estresores más influyentes lo cual impide realizar sus actividades, para ello es necesario implementar un programa de gestión de estrés en la institución que permita mejorar el desempeño de los colaboradores. (15)

Lalupu Sosa Santiago Jeampierre (2021) En su tesis titulada “Síndrome de Burnout en médicos asistentes que laboran en hospitales de contingencia Covid 19 Piura. Durante el periodo 2021” Objetivo: Determinar la prevalencia de Síndrome de Burnout en médicos asistentes que laboran en hospitales de contingencia COVID-19 de la región Piura durante el periodo 2021. Diseño: Estudio descriptivo, transversal y prospectivo Contexto: Este estudio fue realizado en los hospitales de contingencia Virgen de Fátima (Campeones del 36) de la provincia de Sullana y Villa la Videnita en la provincia de Piura. Participantes: De los 166 médicos asistentes que trabajan en total entre los 2 establecimientos, 97 médicos cumplieron con los

criterios de inclusión, por lo que pasaron a formar parte del estudio. Resultados: El estudio estuvo conformado por 51 mujeres (52.6%) y 46 hombres (47.4%), con promedio de edad de la población de 30 años. El 69.1% no tenía hijos. El 72.2% tenía menos de 5 años de experiencia como médico cirujano. La experiencia en atención de pacientes COVID19 fue menos de 12 meses en el 76.3% de los encuestados. Todos los encuestados tuvieron como condición laboral el contrato administrativo de servicios (CAS). El 66% trabajaba en el servicio de hospitalización, el 21.6% en UCI y 12.4% en triaje. 38 médicos (39.2%) atienden entre 10 a 20 pacientes por turno de trabajo. El 39.2% trabaja en dos establecimientos de salud. 45.4% trabajan más de 72 horas por semana atendiendo pacientes. El 52.6% realizaban entre 5 a 10 guardias nocturnas al mes. La prevalencia del Síndrome de Burnout fue del 16.5%. El 53.6% presentó alto grado de agotamiento emocional, 18.6% alto grado de despersonalización y 29.9% bajo grado de realización personal. Conclusión: La prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en los hospitales de contingencia COVID-19 de la región Piura donde se realizó el estudio es baja, debido a que, de los 97 encuestados, 16 presentaron las características que definen a dicho síndrome. Cabe resaltar que a pesar de que el nivel de Burnout sea bajo, se evidencia alto grado de agotamiento emocional del personal sanitario encuestado, así como niveles medio-alto de despersonalización. En contraste este estudio reveló que el nivel de realización personal es alto en la población encuestada. (16)

2.2. Bases teóricas

Teoría de enfermería

“Modelo de adaptación de Callista Roy”

El modelo presentado por Callista Roy es lo que los expertos denominan metateoría. Esto significa que estuvo basado en otras teorías anteriores. En este caso, utilizó la teoría general de sistemas de A. Rapoport y la teoría de adaptación de Harry Helson. El principio básico de esta teoría era que los seres humanos, ya sea de forma individual o como grupo, son sistemas holísticos (un conjunto complejo en el que influyen múltiples facetas) y adaptables.

La mejor definición de su modelo le dio ella misma en sus escritos: “El modelo de adaptación proporciona una manera de pensar acerca de las personas y su entorno es útil en cualquier entorno. Ayuda a una prioridad, a la atención y los retos de enfermería para mover al paciente de sobrevivir a la transformación”.

Existen varios conceptos utilizados por Roy que hay que tener en cuenta para entender su teoría. El primero es el de Persona, definida por la autora como un ser holístico y adaptable. Para ella, un individuo es un ser biopsicosocial que combina las esferas biológicas, psicológicas y sociales. Uniendo las tres, la persona estará completa.

El segundo de los conceptos importantes es el de Entorno. Se trata de todas las circunstancias e influencias que rodean a la persona, afectando su conducta y forma de pensar. El entorno no es estático, va cambiando con el tiempo, provocando que la persona tenga que adaptarse.

Como se apuntaba anteriormente, para Roy el ser humano es un ser biopsicosocial que se relaciona constantemente con su

entorno. Esta relación se lleva a cabo mediante la adaptación que, para la autora, debe darse en cuatro esferas diferentes:

- Área fisiológica: es, en líneas generales, la que se produce en el propio cuerpo, en los órganos humanos, desde la circulación a la alimentación.
- Área de autoimagen: como cada uno se ve a sí mismo.
- Área de dominio del rol: los papeles (o personalidades diferentes) que cada persona cumple a lo largo de su existencia.
- Área de interdependencia: las relaciones con su entorno, especialmente con otras personas.

Callista Roy afirmó que el ser humano se encuentra en lo que denomina *contínuum* (o trayectoria) salud-enfermedad. Ese punto no es fijo, sino que puede tender en ocasiones hacia la salud y, en otras, a la enfermedad. Todo va a depender de la capacidad de la persona para responder a los estímulos que le llegan desde el entorno. Si su reacción es positiva, se aproximará al estado de salud. Si sucede al contrario, enfermará.

La teórica afirmó también que la salud puede verse modificada por varios tipos de estímulos:

- Estímulos focales: cambios repentinos a los que hay que enfrentarse.
- Estímulos contextuales: todos los presentes en el proceso, como la temperatura ambiente.
- Estímulos residuales: los recuerdos, que desembocan en creencias, que tenemos de experiencias anteriores. (17)

“Teoría General de Sistemas de Betty Newman”

El modelo de sistemas de Neuman está basado en la teoría general de sistemas y refleja la naturaleza de los organismos

como sistemas abiertos. Esta teoría afirma que los recursos que componen una organización interactúan entre sí. En este además se sintetiza el razonamiento desde numerosas disciplinas y añade sus propias creencias filosóficas y la vivencia de la teórica como enfermera, en particular en relato al desarrollo en el campo de la mente.

Este modelo se basa en elementos de la teoría de la Gestalt, que describe la homeostasis como un proceso mediante el cual un organismo mantiene un estado de equilibrio y ve al individuo como el organismo en el dominio biológico. Los ambientes y su comportamiento dependen de la relación del individuo con la esfera interior en la que se encuentra.

El teórico también basó su teoría en el sentido de la tensión de Selye, quien definía el estrés como una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le imponga, por lo que aumenta la necesidad de ajuste, por lo que el estrés se agrupa en la necesidad no específica. Por otra parte, sus elementos constituyentes se consideran estresores ya que ambas dimensiones son los estímulos positivos y los negativos, que se derivan del estrés que produce tensión.

Además de lo descrito anteriormente, Newman adapta su modelo a lo sugerido por Kaplan, en el que hablaba de la prevención primaria y de cómo ésta actúa como defensor del organismo frente al contacto cercano con los estresores, lo que incluye reducir o potenciar la exposición a los estresores. La respuesta del organismo frente a ellos para reducir los efectos de los mencionados estreses.

Estabilidad

Condición en la que el sistema de un cliente trata con éxito los factores de estrés, es decir, es capaz de mantener un nivel adecuado de bienestar, con el objetivo de mantener la integridad del sistema.

Elementos estresantes

Corresponden a estímulos que producen tensión en los límites del sistema del cliente. Estos pueden ser:

- Fuerzas interpersonales, las cuales tienen su lugar dentro del individuo. Entre estas las respuestas condicionadas.
- Fuerzas interpersonales, las cuales tienen lugar en uno o más individuos, es decir singulares o plurales. Entre ellas las expectativas del rol.
- Fuerzas extra personales, las cuales se dan al exterior del individuo. Entre ellas las circunstancias económicas.

Prevención como intervención

Corresponde a procedimientos específicos que ayudan a los clientes a mantener o lograr estabilidad. Esto puede suceder después o antes de que entren las defensas, especialmente durante las fases de reacción y devolución. Es por esto que Neumann especifica en su modelo que accede a iniciar la intervención cuando se sospecha o se confirma un estresor. Estos tipos de intervenciones se basan en la respuesta real, los recursos, los objetivos y los resultados esperados. Neumann eleva la intervención a tres niveles: primario, secundario y terciario.

Prevención primaria: Esto ocurre cuando se sospecha o se identifica un factor estresante. En este caso, incluso si la reacción no ocurre, se asume una condición peligrosa. Mencione el estrés

o para fortalecer sus defensas de resiliencia para reducir la probabilidad de una reacción.

Prevención secundaria: Es compatible con todas las demás intervenciones terapéuticas iniciadas tras la aparición de los síntomas de estrés. Los recursos internos y externos del cliente se utilizan para estabilizar el sistema con el objetivo de fortalecer las líneas de resistencia, disminuir la reacción y aumentar los factores de resistencia.

Prevención Terciaria: Esto ocurre después del tratamiento activo o la fase de prevención secundaria. Esto es para asegurar que el paciente recupere la estabilidad sistémica óptima. El objetivo principal es generar resistencia al estrés para ayudar o prevenir la recurrencia de la reacción o regresión. Esta precaución se refiere a la prevención primaria. (18)

2.3. Conceptual

2.3.1. Estrés Laboral

A. Definición

La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a las demandas laborales que exceden los conocimientos y habilidades de los trabajadores para funcionar de manera óptima. (2)

B. Síntomas

- Físicos
 - Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmias
 - Trastornos respiratorios: hiperventilación, respiración fatigada
 - Trastornos inmunológicos: resfriados, gripes.

- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez en el estómago y estreñimiento
 - Trastornos dermatológicos: acné, sarpullidos y herpes
 - Trastornos Musculares: Tensión excesiva, temblores y contracturas
 - Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual
 - Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño
 - Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migraña, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor cervical y contractura musculares
- Psicológicos:
- Aumento del nerviosismo y la ansiedad
 - Irritabilidad
 - Presencia de pensamiento negativos
 - Falta de motivación
 - Dificultad de concentración
- Conductuales:
- Mayores números de conductas impulsivas y temerarias
 - Muestras sociales de hostilidad
 - Aumento de consumo de sustancia estimulantes tranquilizantes (café, tabaco-alcohol)
 - Aumento o disminución de la ingesta de alimentos o dieta poco equilibrada
 - Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.
 - Disminución del rendimiento en las tareas a realizar. (19)

C. Factores de Estrés

Cada persona se comporta con un cierto grado de adaptación y se enfrenta constantemente a diferentes cambios. Tales cambios son de esperar, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento de la vida. Un factor estresante puede alterar este equilibrio y se define como un evento o situación interna o externa que produce el potencial de cambios fisiológicos, emocionales, cognitivos o conductuales en el núcleo de un individuo.

La respuesta fisiológica a un estresor, ya sea físico o psicológico, es un mecanismo de protección y adaptación para mantener la homeostasis. Cuando se produce la respuesta al estrés, se activan varios procesos neurológicos y hormonales en los tejidos del cerebro y los sistemas del cuerpo. La duración y la intensidad del estrés pueden tener efectos tanto a corto como a largo plazo. Un estresor es capaz de alterar la homeostasis hasta el punto de no adaptarse a una situación estresante y un proceso patológico posterior.

Los efectos fisiológicos del estrés incluyen: aumento de la frecuencia cardíaca y de la presión arterial, aumento de los niveles de glucosa en sangre, alerta mental, dilatación de las pupilas, aumento de la tensión del músculo esquelético, aumento de la respiración y aumento de la coagulación de la sangre. (20)

D. Tipos de Factores de Estrés

Los factores de estrés existen de muchas formas y categorías.

Estos pueden describirse:

- Los factores de estrés físicos incluyen: frío, calor y compuestos químicos.
- Los factores de estrés fisiológicos incluyen dolor y fatiga.
- El factor de estrés psicosocial incluye el temor.

Los factores estresantes también pueden manifestarse como transiciones normales de la vida que requieren ciertos ajustes, como la transición de la niñez a la pubertad, el matrimonio o el parto. Además, los estresores se clasificaron en: frustraciones o problemas cotidianos, situaciones más complejas que involucran a grupos más grandes y estresores menos frecuentes más frecuentes y que involucran a menos personas.

El primer grupo, los factores estresantes cotidianos, incluye situaciones comunes como estar atrapado en el tráfico, tener problemas con la computadora o discutir con un cónyuge o compañero de cuarto. Estas experiencias difieren en sus efectos. Por ejemplo, encontrarse con un huracán durante unas vacaciones en la playa puede provocar una respuesta más negativa que si la tormenta ocurriera en algún momento. Estos problemas cotidianos han mostrado un mayor impacto en la salud que los principales eventos de la vida porque tienen efectos acumulativos a lo largo del tiempo. Por lo tanto, pueden causar hipertensión, palpitaciones u otras anomalías fisiológicas.

El segundo grupo de factores estresantes afecta a grandes grupos de personas y, a veces, a países enteros. Estos incluyen eventos históricos, como el terrorismo y la guerra, ya sea que se experimenten directamente en una zona de guerra o indirectamente a través de las noticias. Los cambios demográficos, económicos y tecnológicos que ocurren en la sociedad también actúan como factores de estrés. La tensión creada por una tensión a veces surge no solo del cambio en sí, sino también de la velocidad a la que ocurre el cambio.

El tercer grupo de estresores ha sido objeto de investigaciones más extensas y se ocupa de situaciones relativamente poco frecuentes que afectan directamente a las poblaciones. Esta categoría incluye eventos que cambian la vida, como la muerte,

el nacimiento, el matrimonio, el divorcio y la jubilación. También incluye las crisis psicosociales que surgen durante las etapas del ciclo de vida que tienen que atravesar las personas. (20)

E. Tipos de Estrés

Según la Asociación Americana de Psicología el manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. Analicemos cada uno de ellos

Estrés agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos. Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.

Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarramiento muscular y problemas en tendones y ligamentos;

Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable;

Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable.

Estrés agudo episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con

"mucha energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

La personalidad "Tipo A" propensa a los problemas cardíacos descrita por los cardiólogos Meter Friedman y Ray Rosenman, es similar a un caso extremo de estrés agudo episódico. Las personas con personalidad Tipo A tienen un "impulso de competencia excesivo, agresividad, impaciencia y un sentido agobiador de la urgencia". Además, existe una forma de hostilidad sin razón aparente, pero bien racionalizada, y casi siempre una inseguridad profundamente arraigada. Dichas características de personalidad parecerían crear episodios frecuentes de estrés agudo para las personalidades Tipo A. Friedman y Rosenman descubrieron que es más probable que las personalidades Tipo A desarrollen enfermedades coronarias que las personalidades Tipo B, que muestran un patrón de conducta opuesto.

Otra forma de estrés agudo episódico surge de la preocupación incesante. Los "doña o don angustias" ven el desastre a la vuelta de la esquina y prevén con pesimismo una catástrofe en cada situación. El mundo es un lugar peligroso, poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder. Los que ven todo mal también tienden a agitarse demasiado y a estar tensos, pero están más ansiosos y deprimidos que enojados y hostiles.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere

la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses.

A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Con frecuencia, ven su estilo de vida, sus patrones de interacción con los demás y sus formas de percibir el mundo como parte integral de lo que son y lo que hacen.

Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

Estrés crónico

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. Es el estrés que los eternos conflictos han provocado en los habitantes de Irlanda del Norte, las tensiones del Medio Oriente que afectan a árabes y judíos, y las rivalidades étnicas interminables que afectaron a Europa Oriental y la ex Unión Soviética.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). Cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés. (21)

F. Enfoques sobre el estrés

El término estrés deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión y, aunque el término y sus derivados han existido durante siglos, podemos situar los orígenes del concepto de estrés a mediados del siglo XIX.

Enfoque Fisiológico

Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés (1936), tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera, por tanto, el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos.

En 1946, Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos o estresores. La explicación del S.G.A. es la siguiente: Síndrome, porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes. General, porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo. Y Adaptación a la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento.

Fase de reacción de alarma:

Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.

En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia

arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante.

Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

Fase de resistencia:

Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

Fase de agotamiento:

como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continuo o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Enfoque "INGENIERIL"

Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible, pero si estos

elementos nocivos persistentes pueden ser perjudiciales e irreversibles.

La crítica que se podría hacer a estos dos enfoques es que consideran la existencia del estrés como un concepto de estímulo-respuesta. Su limitación es no reconocer la importancia de las diferencias individuales en la experiencia del estrés y la respuesta al mismo. La persona es considerada como algo pasivo entre estímulo y respuesta.

Enfoque Psicológico

El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido solo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, ni tampoco se puede definir solo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución.

El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación.

El estrés, por lo tanto, está en función no solo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas. (22)

G. Dimensiones del estrés

Según Maslach y Jackson (2009), el estrés se presenta por 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Cansancio emocional: La dimensión de agotamiento representa el componente del estrés individual básico del síndrome. La autora sostiene, que la misma se determina por la presencia de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a las exigencias

laborales. Además de ello, se caracteriza por una pérdida de energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Esta dimensión se describe por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de labores pendientes y por la incapacidad para realizarlas adecuadamente.

Despersonalización: Constituye un aspecto que según la autora representa el componente del contexto interpersonal del Síndrome de Burnout. Maslach explica que esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo. Se suele desarrollar en respuesta al cansancio emocional, si la gente se encuentra trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzarán a apartarse, a reducir lo que están haciendo, lo que conlleva a la minimización de su calidad y el nivel de desempeño, ya que pasará de tratar de hacer su mejor esfuerzo, a hacer sólo el mínimo

Realización personal: Esta escala representa el componente de autoevaluación del síndrome, se presenta de forma reducida, refiriéndose a un sentido disminuido de autoeficacia y logros en el trabajo, lo cual es agravado por una carencia de recursos, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De tal modo, los trabajadores llegan a tener una consideración negativa de ellos mismos y de las demás personas. (23)

H. Afrontamiento ante un generador de estrés

El afrontamiento consiste en esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar requerimientos internos o externos específicos que consumen los recursos personales y que pueden centrarse en las emociones o en los problemas. El afrontamiento consiste en

centrarse en las emociones para hacer que la persona se sienta mejor al reducir su angustia emocional.

El afrontamiento centrado en los problemas busca realizar cambios directos en el entorno de forma que la situación pueda manejarse de manera eficaz. Ambos tipos de afrontamiento casi siempre surgen en situaciones de estrés. Incluso si la situación se percibe como desafiante o beneficiosa, tal vez sea necesario generar esfuerzos de afrontamiento y conservar el desafío, es decir, preservar los beneficios positivos del desafío y eliminar las posibles amenazas, el afrontamiento exitoso o suprime la fuente de estrés y alivia la emoción generada.

La evaluación del afrontamiento se ve afectada por características internas, como estado de salud, energía, creencias personales, compromiso u objetivos de vida, autoestima, control, dominio, conocimiento, destreza para resolver problemas y habilidades sociales. (24)

I.- Respuestas de mala adaptación al estrés

La respuesta al estrés, como se indicó antes, facilita la adaptación a situación amenazantes y se conserva del pasado evolutivo de los seres humanos. La respuesta de luchar o huir, por ejemplo, es una reacción anticipatoria que movilizaba los recursos corporales de los ancestros para enfrentarse con depredadores y otros factores de violencia en su entorno. Esta misma movilización activa una respuesta a los estímulos emocionales no relacionados con el peligro. Por ejemplo, una persona puede tener un golpe de adrenalina cuando compite en un momento decisivo en un juego de pelota o cuando se encuentra excitado durante una fiesta.

Si las respuestas al estrés son ineficaces, se denominan como mala adaptación. Las respuestas de mala adaptación son

reacciones crónicas, recurrentes o patrones de respuesta que no favorecen los objetivos de la adaptación. Tales objetivos son la salud somática o física (bienestar óptimo), la salud psicológica o sensación de bienestar (felicidad, satisfacción con la vida, moral del individuo) y la mejoría del funcionamiento social, lo cual incluye relaciones en el empleo y la vida social y familiar (relaciones positivas). Las respuestas de mala adaptación que ponen en riesgo estos objetivos abarcan la falta de evaluación y afrontamiento inapropiado.

La frecuencia, la intensidad y la duración de situaciones de estrés contribuyen al surgimiento de emociones y patrones subsiguientes de descarga neuroquímica. Al valorar de manera adecuada las situaciones y al enfrentarlas de manera apropiada, es posible anticipar y tranquilizar algunas de estas situaciones. Por ejemplo: los encuentros llenos de estrés, frecuentes (como pleitos maritales) pueden evitarse con una mejor comunicación y resolución de problemas o un patrón de dilación (retraso de actividades laborales) puede corregirse para reducir el estrés cuando se acerca el cumplimiento de un plazo.

Los modelos de enfermedad con frecuencia incluyen estrés y mala adaptación como precursores de la enfermedad. Un modelo general de entidad patológica, basado en la teoría de Selye, sugiere que cualquier factor de estrés desencadena un estado de alteración del equilibrio fisiológico. Si ese estado se prolonga o la respuesta es excesiva, se incrementa la susceptibilidad del individuo a la enfermedad. Esta susceptibilidad, cuando se acompaña de predisposición en las personas (rasgos genéticos, salud, edad) origina enfermedad.

Selye propuso una lista de trastornos conocidos como enfermedades de mala adaptación: hipertensión arterial, cardiopatías y enfermedades hematológicas, nefropatías, artritis

reumática y reumatoide, enfermedades inflamatorias cutáneas y oculares, infecciones, enfermedades alérgicas y de hipersensibilidad, trastornos nerviosos y mentales, disfunción sexual, anomalías digestivas, metabolopatías y cáncer. (25)

J.- Prevención del Estrés

Al igual que las causas del estrés son múltiples, no existe para reducir el estrés una única medida preventiva; sin embargo, se ha de contar con la elaboración de estrategias dirigidas a la situación de trabajo y a la persona:

- Eliminar o modificar la situación productora de estrés.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Vigilancia de la salud.

El instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.), basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

Horario de trabajo: diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

- Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

Papeles: definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo.

Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial.

Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.

Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.

Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención a nivel de la organización; la intervención de tipo clínico a nivel individual, de reducción del estrés o sus consecuencias, puede ser útil en algunos casos, pero no siempre es la solución más eficaz y adecuada para prevenirlo.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de

formulación de decisiones, las funciones de trabajo el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Es necesaria una estrategia integrada de promoción de la salud teniendo por objeto responder a las necesidades de los trabajadores y por tanto de la organización en la que estos se encuentran inmersos.

El estrés negativo no es de ninguna utilidad y no comporta ninguna ventaja. De ahí que toda estrategia global de salud en el medio de trabajo debe tender a reducirlo.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que la inversión en prevención del estrés es mínima en comparación con el ahorro de costes y fuente de ingresos que todo esto supone, situándose la empresa en una posición ventajosa frente a la competencia.

(22)

K.- Implicaciones de Enfermería

Es importante que las enfermeras estén conscientes de que el punto óptimo de intervención es favorecer la salud durante la etapa en la cual los procesos compensadores del individuo están aún funcionando de manera eficaz. La función más importante de las enfermeras es la identificación temprana de factores de estrés fisiológicos y psicológicos. Las enfermeras deben ser capaces de relacionar los síntomas y los signos de aparición de la angustia con los datos fisiológicos, así como identificar la posición de la persona a lo largo del funcionamiento, el estado de salud y la compensación fisiopatológica y de la enfermedad.

Por ejemplo, si una mujer en edad madura, ansiosa, acude a una revisión general y se encuentra con sobrepeso con presión arterial de 150/85 mmHg, la enfermera debe brindar asesoría con respecto al régimen alimentario, el control del estrés y la actividad. La enfermera también debe recomendar la reducción de peso y analizar el consumo de sal (que afecta el equilibrio de líquidos) y la cafeína (que proporciona un efecto estimulante). El paciente y la enfermera deben identificar los factores de estrés individual y ambiental y analizar estrategias para disminuir el estrés en su vida cotidiana, con el objetivo final de crear un estilo de vida saludable y prevenir la hipertensión y secuelas.

En la evaluación de personas que buscan atención para la salud, los signos objetivos y los síntomas subjetivos son los principales indicadores de la existencia de un proceso fisiológico. Deben responderse las siguientes preguntas:

¿son normales las frecuencias cardíaca y respiratoria y la temperatura?

¿la angustia puede contribuir a los problemas de salud del paciente?

¿hay otros indicadores de alteración del estado de equilibrio?

¿Cuáles son las cifras de la presión arterial, la talla y el peso del paciente?

¿existe problemas en el movimiento o en la sensibilidad?

¿hay alteraciones afectivas, conductuales, del lenguaje, de la capacidad cognitiva, la orientación o la memoria?

¿existe anomalías, lesiones o deformidades evidentes?

Puede obtenerse evidencia objetiva de los datos de laboratorio, como las mediciones de electrolitos, nitrógeno ureico sanguíneo, glucemia y análisis de orina. En estudios diagnósticos adicionales, pueden observarse otros datos; dichos estudios incluyen tomografía computarizada (TC), imagen por resonancia magnética (IRM) y tomografía por emisión de positrones (TEP).

Para hacer el diagnóstico de enfermería, la enfermera debe correlacionar los síntomas o los problemas comunicados por el paciente con los signos físicos existentes. (26)

L.- Tratamiento de estrés

El estrés o la posibilidad de estrés son situaciones ubicuas; es decir, le ocurren a cualquier persona y se presentan en cualquier sitio. La ansiedad, la frustración, la ira y los sentimientos de inadecuación, desesperanza e impotencia son emociones que a menudo se vinculan con estrés. En presencia de estas emociones, quizás haya alteración de las actividades cotidianas; por ejemplo, tal vez se observen trastornos del sueño, alteración de los patrones de alimentación y de actividad y anomalías en las relaciones interfamiliares.

Muchos diagnósticos de enfermería son posibles en pacientes que sufren de estrés. Un diagnóstico de enfermería relacionado con el estrés es la ansiedad, que se define como la sensación

vaga e incómoda, cuyo origen puede ser inespecífico o desconocido para el individuo. El estrés también puede manifestarse como patrones de afrontamiento ineficaz, alteración del proceso de pensamiento o de las relaciones interpersonales. Estas respuestas humanas se reflejan en los diagnósticos de enfermería de conductas que ponen en riesgo la salud, afrontamiento ineficaz, afrontamiento defensivo y negación ineficaz, todos los cuales indican malas respuestas de adaptación. Otros posibles diagnósticos de enfermería incluyen aislamiento social, riesgo de alteración de la crianza de los hijos, riesgo de trastornos espirituales, preparación para mejorar la capacidad familiar de afrontamiento, decisiones en conflicto, baja autoestima situacional y posible impotencia, entre otros. Como las respuestas humanas ante el estrés son variadas, al igual que las fuentes de estrés, llegar a un diagnóstico preciso permite aplicar intervenciones y dirigirse a objetivos más específicos, lo cual se acompaña de mejores resultados.

El tratamiento del estrés se dirige a reducir y controlar el estrés y mejorar la capacidad de afrontamiento. La necesidad de prevenir enfermedades, mejorar la calidad de vida y disminuir los costos de los cuidados de la salud hace que los esfuerzos para favorecer la salud sean esenciales y que el control del estrés sea un objetivo importante en la promoción a la salud. Los métodos para reducción de estrés y la mejoría de las capacidades de afrontamiento pueden derivarse de fuentes internas o externas. Por ejemplo, los hábitos de alimentación saludables y las técnicas de relajación son recursos internos que ayudan a reducir el estrés; la ampliación de la red social es una fuente externa que ayuda en la reducción del estrés. Los bienes y los servicios que pueden adquirirse también constituyen un recurso externo para el tratamiento del estrés. Tal vez sea más fácil para el individuo adecuar sus recursos económicos para enfrentar limitantes

ambientales, porque disminuye su sensación de vulnerabilidad ante amenazas en comparación con aquellos que no tienen recursos económicos adecuados.

- Fomento de un estilo de vida saludable

Favorecer un estilo de vida saludable proporciona recursos internos que ayudan en el afrontamiento y que amortiguan el efecto de los factores de estrés. Los estilos de vida o los hábitos que contribuyen al riesgo de enfermedad pueden identificarse a través de una evaluación de los riesgos para la salud, una valoración del método diseñado para favorecer la salud al examinar los hábitos del individuo y al recomendar cambios cuando se identifican riesgos para la salud.

La evaluación de los riesgos para la salud incluye el uso de cuestionarios que analizan dicho riesgo, para calcular la probabilidad de que una persona con un grupo dado de características presente enfermedad. Se espera que, si un individuo cuenta con esta información, adoptara conductas saludables (por ejm., interrumpir el tabaquismo, realización de pruebas periódicas de revisión) para mejorar su estado de salud.

La información personal se compara con el riesgo de la población promedio y los factores de riesgo se identifican y se evalúan.

A partir de este análisis, se identifican los riesgos de una persona y sus trastornos de salud. Una comparación adicional con los datos poblacionales puede calcular cuántos años deben añadirse a la esperanza de vida del individuo si se producen los cambios sugeridos. Sin embargo, los investigadores no han demostrado que cambie sus conductas. El factor más importante para determinar el estado de salud es la clase social y, dentro de ella, los investigadores sugieren que el principal factor que influye en el nivel de salud es la educación.

- Mejoría de las técnicas de afrontamiento

Bulecheck, Butcher y Dochterman identificaron la mejoría del afrontamiento como una intervención de enfermería, la cual se definió como <<ayudar al paciente a adaptarse a los factores de estrés percibidos, los cambios o las amenazas que interfieren con la satisfacción de las demandas vitales y los papeles del individuo>>. La enfermera puede construir sobre las estrategias de afrontamiento que tiene el paciente, como se identificó en la evaluación de salud o diseñar nuevas estrategias para el afrontamiento, si es necesario. Las cinco modalidades de afrontamiento ante la enfermedad identificada en una revisión de 57 estudios de enfermería fueron las siguientes:

- Tratar de ser optimista con respecto a los resultados.
- Utilizar el apoyo social disponible.
- Usar recursos espirituales.
- Intentar mantener el control sobre la situación o sobre los sentimientos.
- Tratar de aceptar la situación.

Otras formas de afrontamiento incluyeron la búsqueda de información, cambio de prioridades en las necesidades y papeles, reducir las expectativas, llevar a cabo compromisos, compararse con otras personas, planificar actividades para conservar energía, tomar las cosas un paso a la vez, escuchar al propio cuerpo y utilizar técnicas para alentarse a sí mismo.

Enseñanza de técnicas de relajación

Las técnicas de relajación son el principal método utilizado para aliviar el estrés. Las técnicas utilizadas a menudo incluyen relajación muscular progresiva, respuesta de relajación de Benson y relajación con imaginación guiada. El objetivo de la capacitación en relajación es producir una respuesta que

contrarreste lo ocasionado por el estrés. Cuando se logra el objetivo, se ajusta la acción del hipotálamo y disminuye la actividad de los sistemas nerviosos simpático y parasimpático. Se interrumpe la secuencia de efectos fisiológicos, sus signos y síntomas y se reduce el estrés psicológico. esto es una respuesta aprendida y requiere practica para lograrlo.

Las diferentes técnicas de relajación comparten cuatro elementos similares:

- Un entorno tranquilo
- Una posición cómoda
- Una actitud pasiva
- Un dispositivo mental (algo a lo cual dirigir la atención, como una palabra, frase o sonido).

La relajación muscular progresiva implica la tensión y la relajación de los músculos del cuerpo en secuencia y percibir la diferencia en las sensaciones. Esto se logra mejor si la persona se encuentra recostada sobre cojines suaves, en una habitación silenciosa y respira con facilidad. Algunos individuos por lo general leen las instrucciones para después reproducirlas. Las personas tensan todo el músculo del cuerpo (un grupo muscular a la vez), sostienen la tensión, la perciben y después se relajan. Se tensa cada grupo muscular mientras el sujeto mantiene el resto del cuerpo relajado. Benson describió pasos para la respuesta de relajación:

- Repetir una frase corta o una palabra que refleje su sistema de creencias básico
- Elegir una posición cómoda
- Cerrar los ojos
- Relajar los músculos
- Estar consciente de la propia respiración e iniciar utilizando una palabra para lograr la concentración

- Mantener una conducta pasiva
- Continuar por un periodo preestablecido de tiempo
- Practicar la técnica dos veces al día

La relajación de imaginación guiada simple es el uso consciente de una palabra, frase o imagen visual con el propósito de distraer al individuo de situaciones de estrés o tomar tiempo de manera consciente para relajarse y recuperar energías. Una enfermera puede ayudar a una persona a elegir una situación o escena placentera, como observar el océano o sumergir los pies en un arroyo de agua fresca. Esta imagen sirve como dispositivo mental en esta técnica. Conforme la persona se sienta de manera confortable y tranquila, la enfermera guía a la persona para revisar la escena, intentando percibir y revivir la imagen con todos los sentidos del individuo. Puede hacerse un registro de la descripción de la imagen o es posible utilizar registros comerciales para usarlos en la relajación y la imaginación guiada. Otras técnicas de relajación incluyen meditación, técnicas de respiración, masaje, reiki, musicoterapia, biorretroalimentación y el uso del sentido del humor.

Recomendaciones de apoyo y terapia de grupo

Existen grupos de apoyo sobre todo para personas en situaciones con un estrés similar. Los grupos están formados por padres de niños con leucemia, individuos con estomas, mujeres que han sido sometidas a mastectomías y personas con otros tipos de cáncer o diversas enfermedades graves, padecimientos crónicos y discapacidades.

Hay grupos para padres solos, para individuos que abusan de sustancias y miembros de su familia y para víctimas de abuso infantil. Los grupos de apoyo profesional, cívico y religioso tienen actividad en muchas comunidades. También hay grupos de encuentro, programas de capacitación asertiva y grupos para

mejorar la consciencia que tienen por objeto auxiliar al individuo para mejorar sus conductas habituales en su transacción con el ambiente. Pertenecer a un grupo con problemas similares objetivos tienen un efecto liberador en el individuo, lo cual favorece la libertad de expresión y el intercambio de ideas.

La salud psicológica y biológica del individuo, las fuentes internas y externas del manejo del estrés y la relación con el entorno son factores pronósticos para los resultados en salud. Estos factores tienen vinculación directa con los modelos de salud del individuo. La enfermera tiene una función y responsabilidad notables para identificar modelos de salud del paciente que recibe cuidados de enfermería. Si tales modelos no logran el equilibrio fisiológico, psicológico y social, la enfermera está obligada, con la colaboración y el acuerdo con el paciente, a buscar modos para favorecer el equilibrio. (27)

2.3.2. Desempeño Laboral

A.- Definición

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato plantea: El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. (28)

B. Características

Corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre el desarrollo de su trabajo. Según señalado por Furnham, son las siguientes:

Adaptabilidad: se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación: capacidad de expresar ideas de manera efectiva ya sea un grupo o individualmente

Iniciativa: la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr más objetivos más allá de lo requerido.

Conocimiento: se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas a su trabajo.

Trabajo en Equipo: es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar metas en la organización contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

Estándares de trabajo: la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Desarrollo de talentos: la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionados con los cargos actuales y futuros.

Potencia el diseño del trabajo: se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta.

Maximiza el Desempeño: la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. (29)

C. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Llao (2015), identifica algunos factores que influyen en el desempeño laboral:

- La motivación: El trabajador es quien emplea toda su capacidad y habilidad para el desenvolvimiento de sus funciones, en el que la empresa por su parte tendrá que utilizar medios para motivar a su trabajador uno de ellos son las que se trabajan por metas u objetivos, por otro lado, también son las retribuciones económicas (dinero) ya que juegan también otro factor importante en la subsistencia personal y familiar
- Adecuación / ambiente y área de trabajo: La comodidad en el centro de labores tiende a ser un aspecto de vital importancia ya que permite al trabajador poder desempeñarse en su trabajo con eficacia y eficiencia, su adecuación se basa en la posición del equipo de trabajo donde el trabajador puede realizar de acuerdo a sus capacidades habilidades, conocimientos, así garantizando su trabajo según su el área donde se desenvuelva.
- Establecimiento de objetivos: Toda organización cuando tiene una razón de ser trabaja en base a objetivos sean de carácter público privado, trazan un tiempo establecido por los altos mandos que permiten satisfacer necesidades de la población en el caso de ámbito público, y otras que son beneficios en el caso del ámbito privado, una vez establecidos y cumplidos dichos objetivos el personal que labora llega a sentir una satisfacción de

haber logrado el objetivo o reto, el desafío logrado en la que pueden ser de viabilidad.

- Reconocimiento del trabajo: El esfuerzo de un trabajador cuando no es reconocido llega convertirse en una falla grave en las entidades, las entidades privadas tienden cambiar este tipo de cosas para no bajar la productividad del personal, en cambio en el sector público esto no suele tener el mismo enfoque ya sean por temas presupuestales o políticas. Es entonces que dicha situación desmotiva al trabajador, bajando su desempeño, para evitar esto el empleador o jefe superior debe de reconocer a su subordinado con algunas palabras de aprecio profesional reconociendo su destacada labor, estimulando la moral del trabajador.

- La participación del empleado: El empleado tiene una participación sin importar el tipo de función que realice en la institución, el simple hecho de participar o realizar su trabajo, incide en que el individuo sea capaz de mejorar su trabajo haciendo cambios que puedan optimizar su área con adecuada planificación.

- La formación y desarrollo profesional: La actividad diaria genera experiencia y una formación profesional la que beneficia al rendimiento laboral, previniendo así un choque en nuestras labores diarias, no obstante, aumenta la autoestima, el desempeño laboral. (30)

D.- Dimensiones

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) relataron que las dimensiones respecto al desempeño laboral, manifestando que en la vida actual se detalla las competencias y capacidades asociadas a lo laboral, quien supone que los principios a valorar es la calidad del trabajo elaborado en intervalos de eficiencia y responsabilidad

para ejecutarlas actividades y normas propias de la gestión a mando, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional.

Dimensión de Calidad de trabajo.

Gilbert (2003) certificó que es un procedimiento con dinamismo y longitudinal en el periodo donde un individuo emplea los conocimientos, destrezas y buen juicio, relacionadas con la ocupación.

De lo descrito se obtiene que los profesionales hacen uso de conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para entregar una tarea de calidad dirigido a los clientes que son atendidos. Una particularidad subyacente de una persona que se encuentra causalmente asociado con un grado normal de efectividad y un desempeño privilegiado en sus actividades laborales.

En relación a la calidad de trabajo según los autores Stoner, Freeman y Gilbert (2003) señalan la opinión:

En otras palabras, la calidad de trabajo es un tema de aceptación, pero que es difícil en su condición, la cual se presta para varias explicaciones y de donde nacen muchas aceptaciones y se expresa una idea: calidad de trabajo como autoridad, esto sucede cuando los asuntos y cometidos quedan a cargo directo de un personal fijo también tenemos la calidad de trabajo como preparación: esto lo utilizan para verificar la calidad de preparación que tiene un trabajador, después de haber adquirido el aprendizaje durante la capacitación. Calidad de trabajo como competición: en esta fase suelen destacar los directores del departamento al tiempo de poder establecer estrategias de utilización y venta de bienes y servicios. Calidad de trabajo como cualificación: esto se presenta en el área de

recursos humanos al referirse a los eventos de orden que brinda calidad de trabajo que tiene como característica de un título profesional. Calidad de trabajo como incumbencia: esto lo van utilizar los colaboradores generales a la hora de limitar las tareas y ocupaciones de las que son responsables unos trabajadores. Asimismo, calidad de trabajo como suficiencia: esto tiene que ver con los logros y las realizaciones, experiencias que un colaborador debe superar para así mantenerse satisfactoriamente en un trabajo con profesionalidad.

Dimensión de Responsabilidad laboral.

Según el autor Stoner, Freeman y Gilbert (2003) responsabilidad laboral: Son un conjunto de recursos y habilidades que debe tener una persona para poder desempeñar un determinado trabajo. Asimismo, esto tiene que ver con el buen desempeño laboral, siendo esta de gran importancia para poder desenvolverse en el entorno. Cuando se habla de responsabilidad se hace referencia a medios positivos de cualquier elemento.

Cuando hablamos de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) este acontecimiento se debe al transcurso mediante el cual se obtienen y utilizan las aptitudes. Al principio, un colaborador puede presentar dificultades para una determinada tarea y olvidar esta circunstancia; este trabajador luego puede entender su falta de responsabilidad; el paso que debe seguir es el uso de recursos de modo consciente; en conclusión, las aptitudes se pueden tornar inconscientes y las personas pueden desempeñar los trabajos sin poner atención a lo que realiza.

Dimensión de Trabajo en equipo.

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2003) explicaron que: esta dimensión hace referencia sobre la función administrativa lo cual

habla de la calidad de trabajo de los colaboradores, y así tener los conocimientos para poder atender los trabajos. Demostrar que la práctica es didáctica y de que en unidad se puede conseguir a lo largo de la vida.

De lo antes mencionado, se desglosa, que los trabajadores que trabajan en el centro de salud, tienen que demostrar capacidad y destreza para laborar en equipo y obtener liderazgo en los grupos de trabajo que persiguen planificar e implementar soluciones a complicaciones administrativas en unidades de atención dentro de lo mencionado anteriormente señalo que se solicita de un profesional en gestión pública preparado para trabajo en equipo, fomentando el liderazgo en la institución y en la gestión de los servicios que ofrece.

Dimensión 4: Compromiso institucional.

Stoner, Freedman y Gilbert (2003) Este concepto se refiere a la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso encuadrada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las impresiones que manifiesta una persona, resaltada en cada uno de los profesionales por medio de su desempeño laboral que se demuestran día a día, existiendo algunas carencias humanitarias que poseen los usuarios adscritos en los servicios.

Los autores Stoner, Freedman y Gilbert (2003) “La comunicación es importante para poder tener un clima apropiado para el desarrollo y así intercambiar ideas que sean beneficiosas para la empresa”. Incitan a la comisión de autoridad para que el personal tenga mayor participación en la toma de decisiones. Poseen la seguridad de que el personal deban estar informados y deben hacer todo lo posible para transmitir toda información.

Asimismo, señalaron que “la persona que tiene la capacidad de comunicarse con sus trabajadores de manera clara también

posee la capacidad de poder dirigir personas a diferencia de los demás”. (31)

Niveles del desempeño laboral.

El autor Rojas, H. (2012) menciona que hay niveles que definen y clasifican el desempeño laboral:

Desempeño laboral alto o eficiente: Esto nos da a conocer que el trabajador generalmente presenta muchas aportaciones que puedan superar las expectativas de los dirigentes, estos se encuentran cómodos realizando sus labores ya que les gusta lo que hacen y encuentra una motivación en el mismo trabajo, y asimismo son estimulados por los directivos de la empresa (32).

Desempeño laboral medio o regular: En este nivel se hallan todos los trabajadores públicos que se desempeñan de manera puntual, estos colaboradores se contentan con su pago y solo realizan las tareas para las que fueron empleados. Los trabajadores con un regular desempeño solo se limitan a cumplir con su trabajo, quizá las causas pueden ser la falta de motivación que necesitan para poder aportar más al trabajo.

Desempeño laboral bajo o deficiente: En este nivel se encuentra todas las personas que no saben valorar la oportunidad laboral con las que cuentan, trabajan sin reconocer el pago que ellos reciben y no aportan nada a la organización. Estos colaboradores evidencian cansancio, desgano, decepción; asimismo se presentan en el trabajo solo por compromiso. A veces estos no cumplen con las horas establecidas durante la jornada laboral y se retiran sin haber culminado sus labores diarias. (31)

2.4. Definición de términos básicos

Cuidado de la salud: acción de proteger, cautelar, preservar de manera empática, el derecho a la salud de los individuos, el entorno familiar y en la comunidad donde viven, estas acciones pueden ser realizadas por personas, organizaciones, sociedad o el estado. (32)

Salud: Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (33)

Síndrome de burnout: respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. (34)

Afrontamiento: esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que sirven para manejar las demandas externas y/o internas que son valoradas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. (35)

Adaptación: Estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social. (36)

Desempeño: Es el resultado del esfuerzo aplicado para obtener un resultado deseado en un determinado plazo de tiempo. (37)

Cansancio Emocional: es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico. En este caso, no hablamos sólo de excesos laborales, sino de la carga que implica asumir conflictos, responsabilidades o estímulos adversos de tipo emocional o cognitivo. (38)

Despersonalización: Es una experiencia subjetiva que se caracteriza por una alteración en la forma habitual que la persona tiene de percibirse a sí misma y a su cuerpo. (39)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y repercute en el desempeño laboral, Lima – 2022.

3.1.2 Hipótesis Específicas

Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

3.2. Definición conceptual de variables

V.1: Nivel de estrés

Según Han Selye definió el estrés ante la organización mundial de la salud como: la respuesta no específica del individuo a cualquier demanda del exterior y el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico. (40)

V.2: Desempeño Laboral

Según Campbell afirma que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el

crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. (41)

3.2.1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
V1: ESTRES LABORAL	Es como un conjunto de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales a las demandas laborales que exceden los conocimientos y habilidades de los trabajadores para funcionar de manera óptima. (OMS)	Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.	CANSANCIO EMOCIONAL	ACTITUD TIEMPO LIMITE	1,2,3,6,8,13,14,16,20	ESCALA ORDINAL TIPO LIKERT NIVEL ALTO: >67 PUNTOS NIVEL MEDIA: 34 – 66 PUNTOS NIVEL BAJO: <33 PUNTOS
			REALIZACION PERSONAL	RELACIONES INTERPERSONALES CUALIDADES	5,10,11,15,22	
			DESPERSONALIZACION	RESPUESTAS CONTRADICTORIAS, DISTANTES E INSENSIBLES	4,7,9,12,17,18,19,21	

V2: DESEMPEÑO LABORAL	Según Campbell afirma que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones	El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo.	CALIDAD DEL TRABAJO	DESTREZA CONOCIMIENTO	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	ESCALA ORDINAL TIPO LIKERT NIVEL EFICIENTE: >115 PUNTOS NIVEL REGULAR: 73-114 NIVEL DEFICIENTE: <72 PUNTOS
			RESPONSABILIDAD	APTITUDES HABILIDADES	12,13,14,15,16,17	
			TRABAJO EN EQUIPO	ACTITUDES CONOCIMIENTO RELACIONES INTERPERSONALES	18,19,20,21,22,23,24,25,26	
			COMPROMISO INSTITUCIONAL	COMUNICACIÓN RESPETO	27,28,29,30,31	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo cuantitativo, consiste en comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico. De esta manera, los resultados se expresan en números o gráficos. (42)

El diseño de la investigación es de tipo no experimental correlacional de corte transversal

No experimental, según Hernández, Fernández y Baptista es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, es investigación donde no varía intencionalmente las variables independientes. (43)

Correlacional, según Sampieri tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (44)

Corte Transversal, son aquellos en los que se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado. (45)

4.2. Método de Investigación

El método de investigación es hipotético - deductivo, consiste en tomar unas aseveraciones en calidad de hipótesis y en comprobar tales hipótesis deduciendo de ellas, junto con

conocimientos de que ya disponemos, conclusiones que confrontamos con los hechos. (46)

4.3. Población y muestra

La población en estudio estuvo constituida por 100 trabajadores de la Clínica González.

Criterios de inclusión

- Trabajadores asistenciales, administrativos y de mantenimiento.
- Trabajadores que están en planilla y terceros.
- Trabajadores que laboran de manera presencial en la Clínica González.
- Tener tiempo de servicio mayor de 6 meses.

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que tienen: descansos médicos, licencia con o sin goce de haber y vacaciones.
- Por tener tiempo de servicio menor de 6 meses.
- Ser parte del Área de Gerencia.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la Clínica González.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente formula:

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

Dónde:

n=tamaño de la muestra a ser determinado

Z= 1.96, Z²=3.8416

N=tamaño de universo

P= 50%

Q= 50%

E= 0.05%

Reemplazando los valores en la formula se tiene:

$$n = \frac{5 \times 100}{(0.05)^2 \times (100-1) + (3.8416 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{96.04}{0.0025 \times 99 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

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

$$n = 80$$

A través de la formula se halló el tamaño de muestra, dando como resultado 80 individuos. Se realizará el proceso de redondeo ya que en nuestra investigación y participan personas, de acuerdo a ello se utilizará tal criterio y nuestro tamaño de muestra debe ser número fijo sin decimal. Ante ello participaran exactamente 80 trabajadores pertenecientes de la clínica Gonzales.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

La investigación se desarrolló en la Clínica González, ubicada en el distrito de Lince, perteneciente a la ciudad de Lima. El periodo de desarrollo es de enero a marzo 2022.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento que se usó para medir el nivel de estrés es el cuestionario MBI (inventario de Burnout de Maslach) creado por Cristina Maslach y Susan Jackson, es aquel que plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Para el MBI en la versión de 1986 presento 22 el número de ítems, actualmente se encuentra validado en diversas investigaciones. Se valora con una escala Likert mediante un rango de 7 adjetivos que van de nunca hasta siempre, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones sobre sentimientos y actitudes del trabajador descritas en los ítems. Teniendo como resultado nivel de estrés medio, bajo y alto.

Está determinado por 3 dimensiones:

Cansancio emocional (9 ítems) que refiere la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimiento de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Puntaje máximo 54.

Realización personal (8 ítems) que describen sentimiento de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Puntaje máximo 48.

Despersonalización (5 ítems) que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimiento e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. Obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media y alta. Puntuación máxima 30.

En la presente investigación se analizó la prueba de confiabilidad del instrumento para evaluar el nivel de estrés mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	22

Según la interpretación del estadístico Alpha de Cronbach de Oviedo y Campo, el 0.86 es > 0.7 y < 0.9 entonces tiene una confiabilidad aceptable.

El instrumento que se utilizó para evaluar el desempeño laboral la Ficha de Observación realizado por MINSA- PERU, adaptado por Mg. Llagas Chafloque (2015). Fue validado por el Dr. Daniel Córdova Sotomayor a través de juicios de expertos para que el instrumento pueda ser aplicado. Presenta 31 ítems con 4 dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional. Y frecuencia de respuesta va desde siempre hasta nunca. Teniendo como resultado desempeño laboral eficiente, regular y deficiente.

En la presente investigación se analizó la prueba de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	31

Según la interpretación del estadístico Alpha de Cronbach de Oviedo y Campo, el 0.82 es > 0.7 y < 0.9 entonces tiene una confiabilidad aceptable.

4.6. Análisis y procesamientos de datos

Luego de aplicar el instrumento para la evaluación del nivel de estrés y desempeño laboral, los datos recogidos fueron codificados y plasmados en una tabla del programa estadístico Excel para un análisis previo. Para determinar el nivel de estrés y su repercusión en el desempeño laboral se trasladó la base de datos al programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 21 con la finalidad de obtener los resultados de acuerdo a nuestro objetivos e hipótesis generales y específicos.

V. RESULTADOS

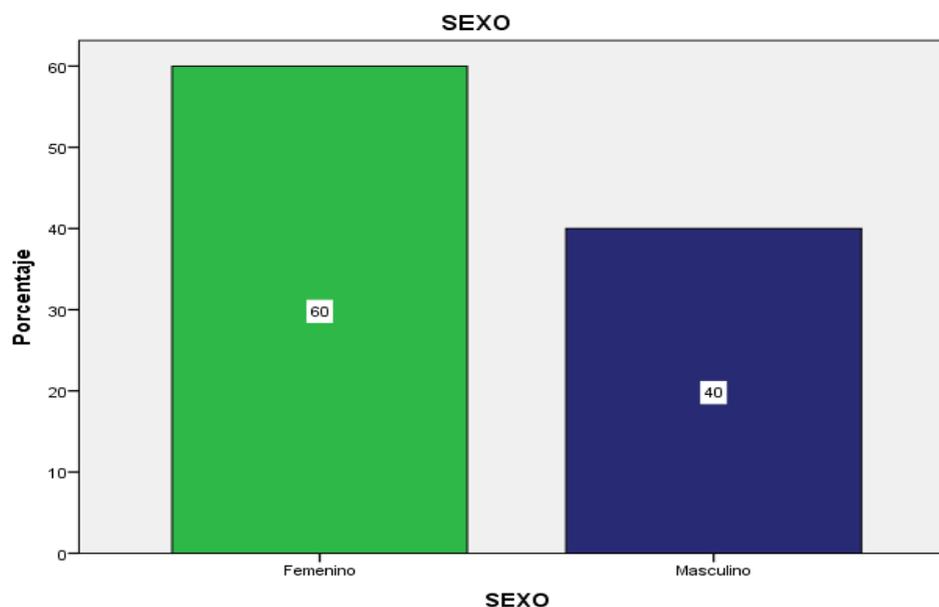
5.1. Resultados descriptivos

Datos Generales

Tabla N° 5.1. Sexo de los trabajadores de la Clínica González, Lima – 2022

SEXO		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	48	60,0
	Masculino	32	40,0
Total		80	100,0

Gráfico N° 5.1. Sexo de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



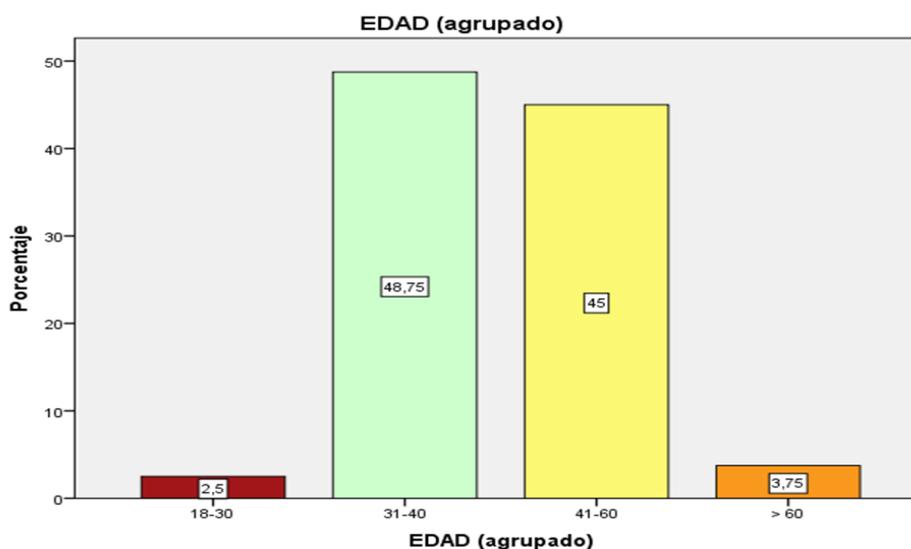
Interpretación:

Del 100% (80) de trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al sexo, el 40% (32) son de sexo masculino y el 60% (48) son de sexo femenino.

Tabla N° 5.2. Edad de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

EDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
18-30	2	2,5
31-40	39	48,75
Válidos 41-60	36	45,0
> 60	3	3,8
Total	80	100,0

Grafica N° 5.2. Edad de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



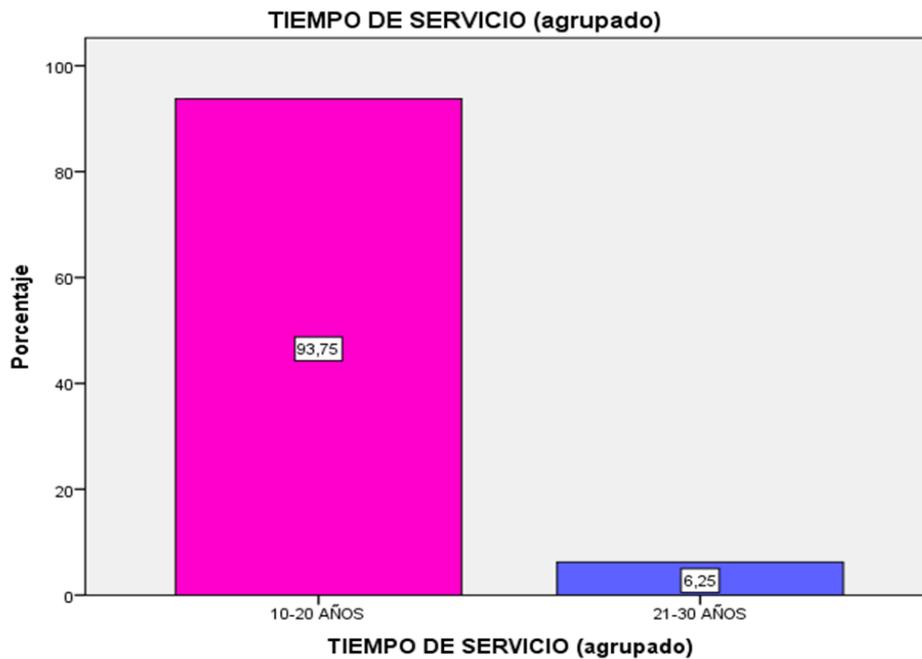
Interpretación:

Del 100% (80) de trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto a la edad, el 2.5% (2) tienen de 18 a 30 años, el 48.75% (39) tienen de 31 a 40 años, el 45% (36) tiene de 41 a 60 años y el 3.75% (3) tiene de 60 años a más.

Tabla N°5.3. Tiempo de servicio de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

TIEMPO DE SERVICIO		
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos 10-20 AÑOS	75	93,8
21-30 AÑOS	5	6,3
Total	80	100,0

Grafica N° 5.3. Tiempo de servicio de los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



Interpretación:

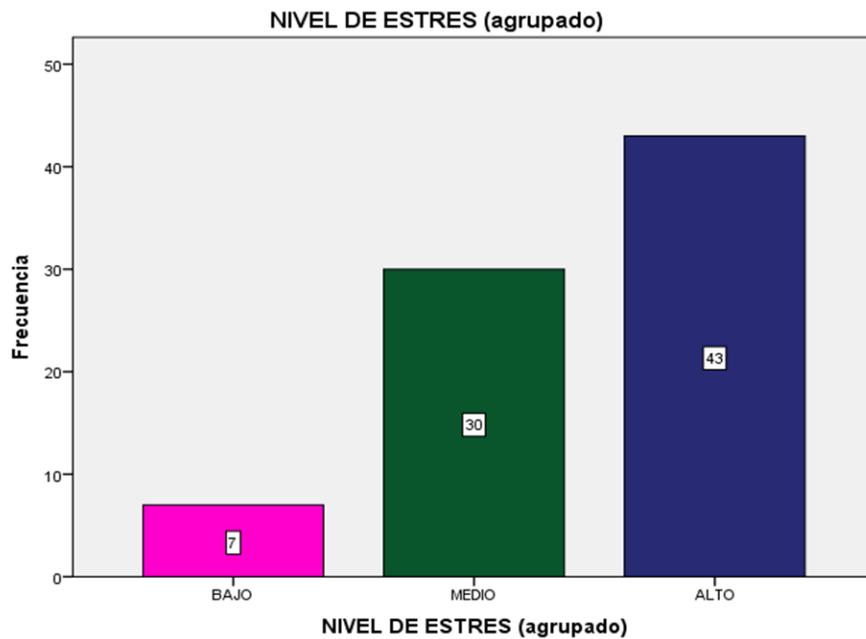
Del 100% (80) de trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al tiempo de servicio, el 93.75% (75) tienen de 10 a 20 años de servicio, el 6.25% (5) tienen de 21 a 30 años de servicio.

➤ Nivel de Estrés

Tabla N° 5.4. Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima- 2022

NIVEL DE ESTRES (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	7	8,75
	MEDIO	30	37,50
	ALTO	43	53,75
	Total	80	100,0

Gráfico N° 5.4. Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima- 2022



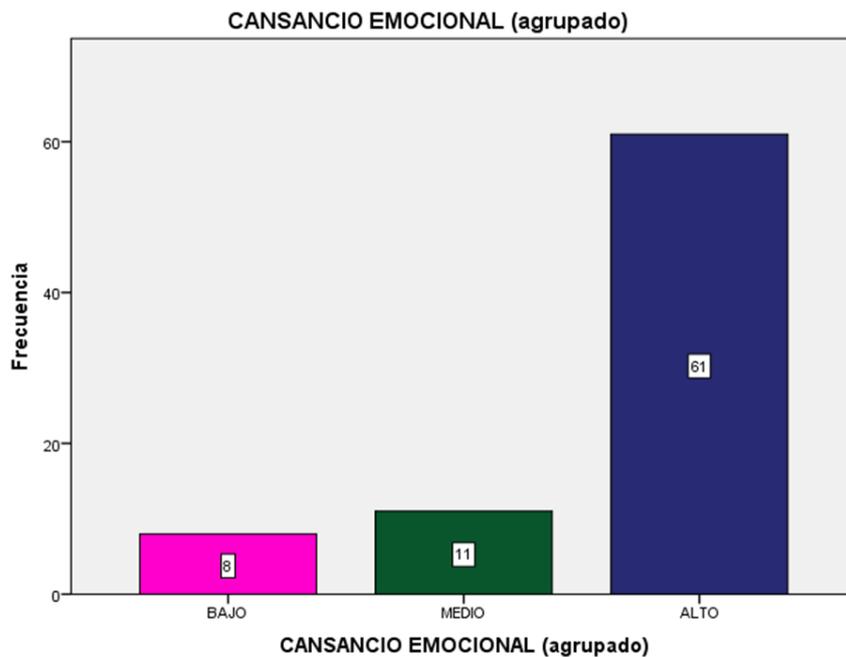
Interpretación:

Del 100% (80) De trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al nivel de estrés, el 8.75% (7) tienen un nivel de estrés bajo, el 37.5% (30) tienen un nivel de estrés medio y el 53.75% (43) tienen un nivel de estrés alto.

Tabla N° 5.5. Nivel de estrés en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

CANSANCIO EMOCIONAL (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	8	10,00
	MEDIO	11	13,75
	ALTO	61	76,25
	Total	80	100,0

Gráfico N° 5.5. Nivel de estrés en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



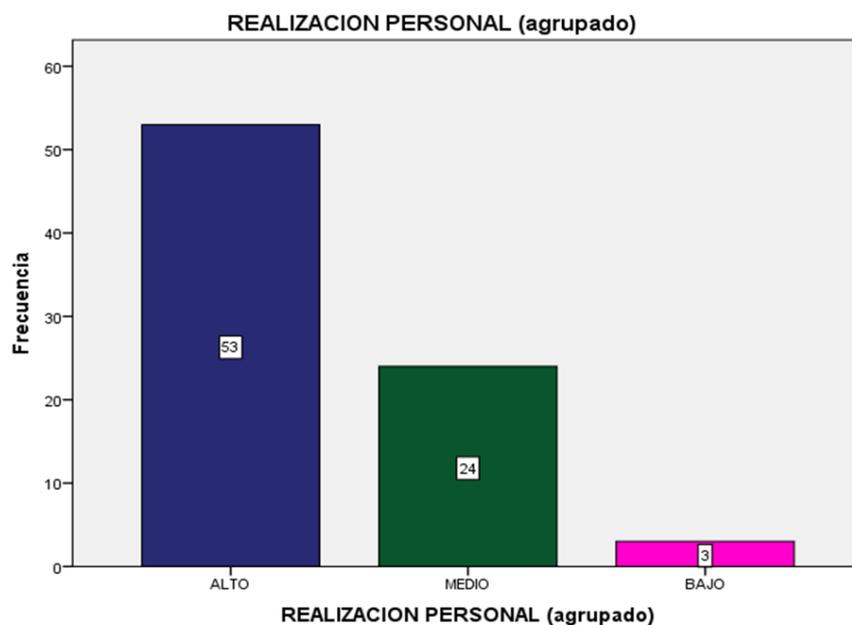
Interpretación:

Del 100% (80) de trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al nivel de estrés en la dimensión de agotamiento emocional, el 10% (8) tienen un nivel de estrés bajo, el 13.75% (11) tienen un nivel de estrés medio y el 76.25% (61) tienen un nivel de estrés alto.

Tabla N° 5.6. Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

REALIZACION PERSONAL (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	ALTO	53	66,25
	MEDIO	24	30,0
	BAJO	3	3,75
	Total	80	100,0

Gráfica N° 5.6. Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



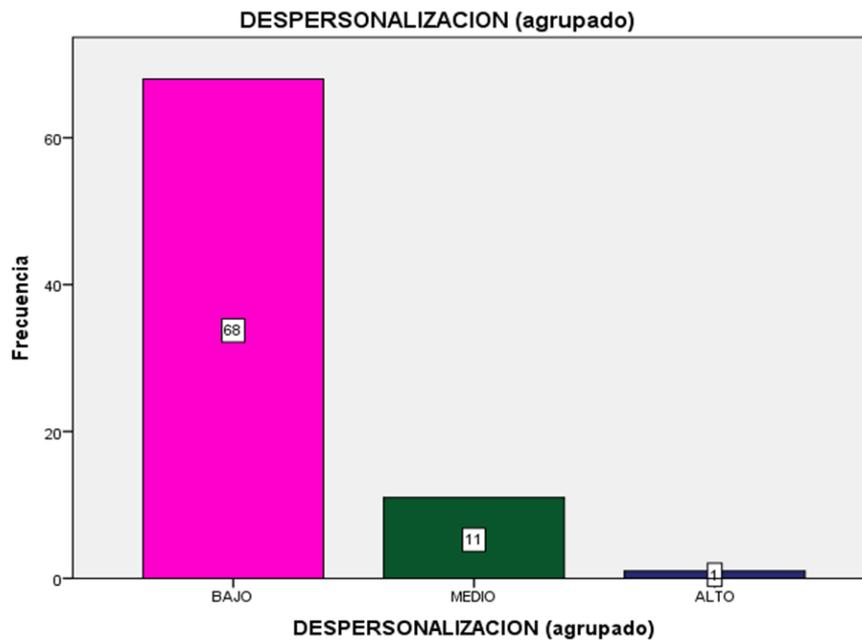
Interpretación:

Del 100% (80) de trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al nivel de estrés en la dimensión de realización personal, el 3.75% (3) tienen un nivel de estrés bajo, el 30% (24) tienen un nivel de estrés medio y el 66.25% (53) tienen un nivel de estrés alto.

Tabla N° 5.7. Nivel de estrés en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

DESPERSONALIZACION (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	BAJO	68	85,0
	MEDIO	11	13,75
	ALTO	1	1,25
	Total	80	100,0

Gráfico N° 5.7. Nivel de estrés en la dimensión despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



Interpretación:

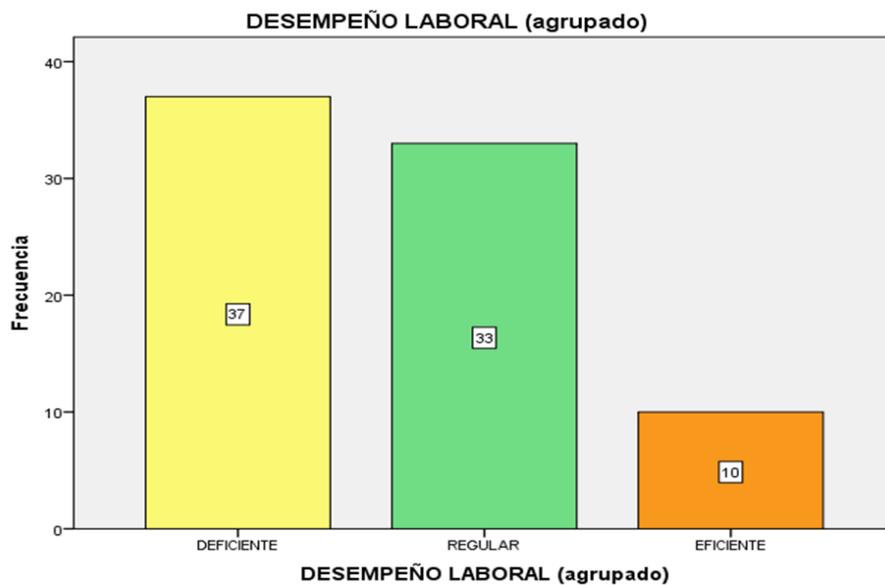
Del 100% (80) de trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al nivel de estrés en la dimensión de despersonalización, el 1.25% (1) tienen un nivel de estrés alto, el 13.75% (11) tienen un nivel de estrés medio y el 85% (68) tienen un nivel de estrés bajo.

➤ **Desempeño Laboral**

Tabla N° 5.8. Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022

DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)		
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
DEFICIENTE	37	46,25
REGULAR	33	41,25
EFICIENTE	10	12,5
Total	80	100,0

Grafica N° 5.8. Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022



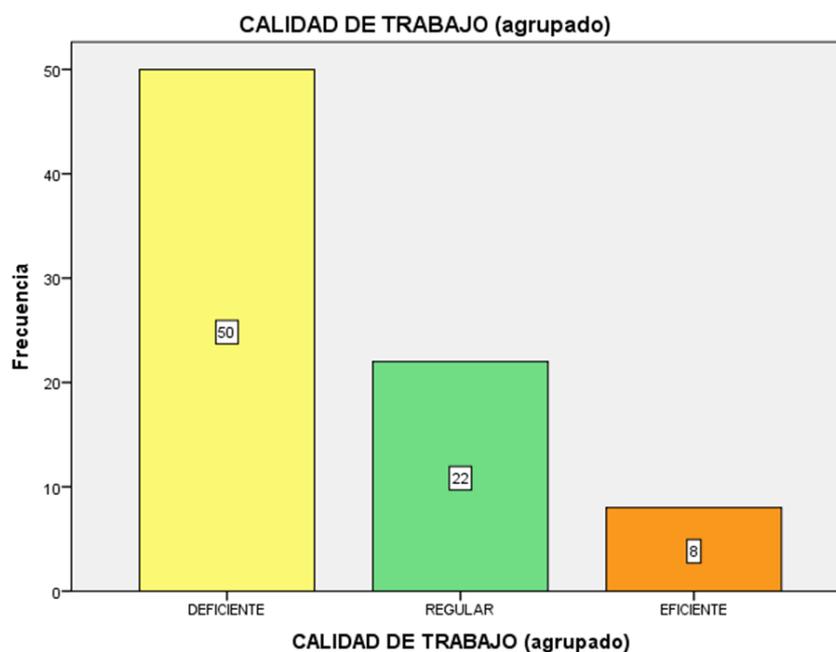
Interpretación:

Del 100% (80) De trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al desempeño laboral, el 46.25% (37) tienen un desempeño laboral deficiente, el 41.25% (33) tienen un desempeño laboral regular y el 12.5% (10) tienen un desempeño laboral eficiente.

Tabla N° 5.9. Desempeño laboral en la dimensión de calidad de trabajo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

CALIDAD DE TRABAJO (agrupado)		
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
DEFICIENTE	50	62,5
REGULAR	22	27,5
EFICIENTE	8	10,0
Total	80	100,0

Grafica N° 5.9. Desempeño laboral en la dimensión de calidad de trabajo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



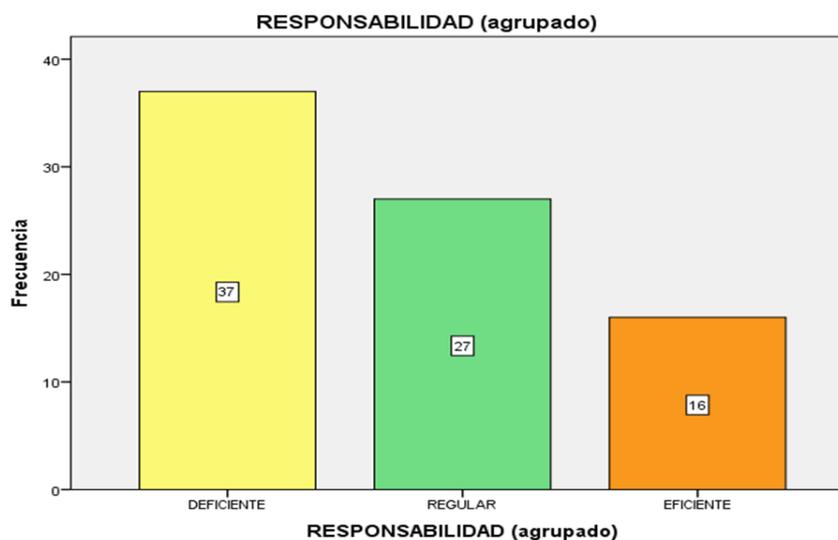
Interpretación:

Del 100% (80) De trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al desempeño laboral en la dimensión de calidad de trabajo, el 62.5% (50) tienen un desempeño laboral deficiente, el 27.5% (22) tienen un desempeño laboral regular y el 10% (8) tienen un desempeño laboral eficiente.

Tabla N° 5.10. Desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

RESPONSABILIDAD (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	DEFICIENTE	37	46,25
	REGULAR	27	33,75
	EFICIENTE	16	20,0
	Total	80	100,0

Grafica N° 5.10. Desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



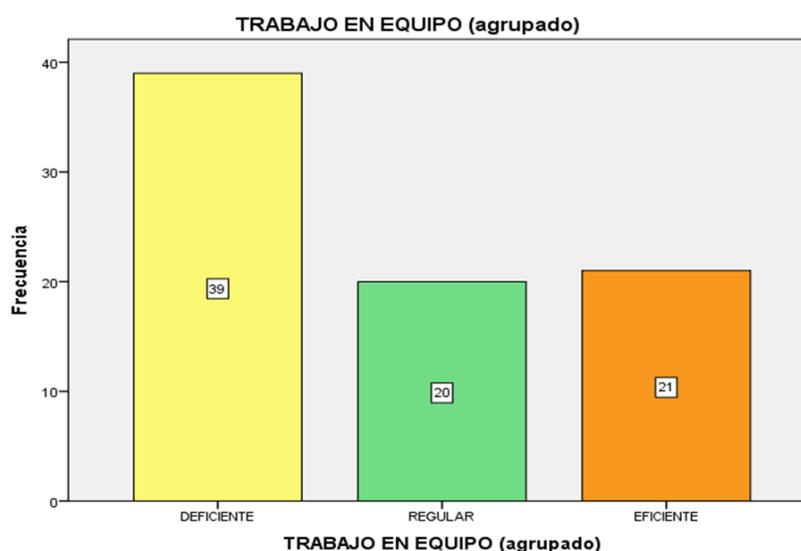
Interpretación:

Del 100% (80) De trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad, el 46.25% (37) tienen un desempeño laboral deficiente, el 33,75% (27) tienen un desempeño laboral regular y el 20% (16) tienen un desempeño laboral eficiente.

Tabla N° 5.11. Desempeño laboral en la dimensión de trabajo en equipo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

TRABAJO EN EQUIPO (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	DEFICIENTE	39	48,75
	REGULAR	20	25,0
	EFICIENTE	21	26,25
	Total	80	100,0

Grafica N° 5.11. Desempeño laboral en la dimensión de trabajo en equipo en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



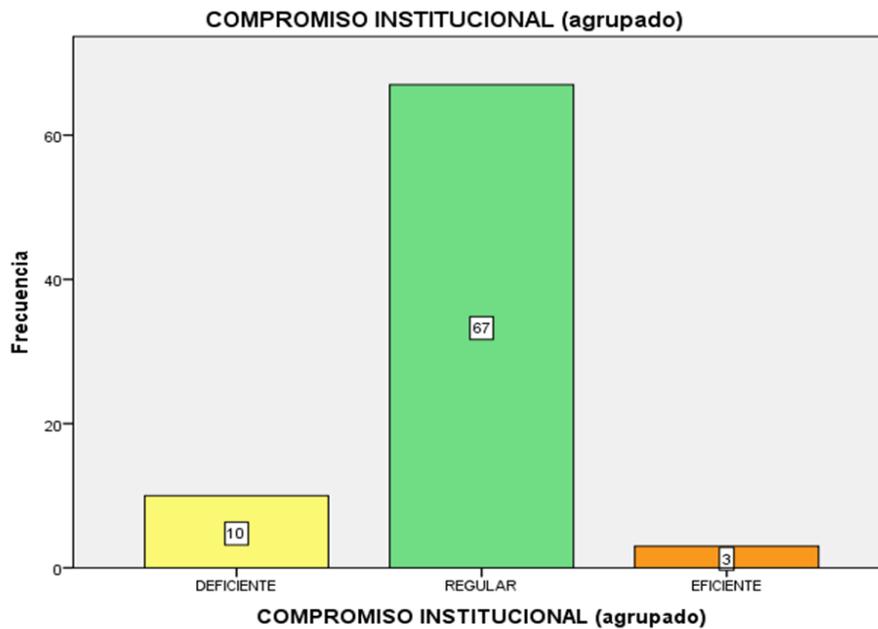
Interpretación:

Del 100% (80) De trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al desempeño laboral en la dimensión de trabajo en equipo, el 48.75% (39) tienen un desempeño laboral deficiente, el 25% (20) tienen un desempeño laboral regular y el 26.25% (21) tienen un desempeño laboral eficiente.

Tabla N° 5.12. Desempeño laboral en la dimensión de compromiso institucional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

COMPROMISO INSTITUCIONAL (agrupado)			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	DEFICIENTE	10	12,5
	REGULAR	67	83,75
	EFICIENTE	3	3,75
	Total	80	100,0

Grafica N° 5.12. Desempeño laboral en la dimensión de compromiso institucional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



Interpretación:

Del 100% (80) De trabajadores encuestados que laboran en la Clínica González, con respecto al desempeño laboral en la dimensión de compromiso institucional, el 12.5% (10) tienen un desempeño laboral deficiente, el 83.75% (67) tienen un desempeño laboral regular y el % (3) tienen un desempeño laboral eficiente.

5.2. Resultados Inferenciales

Tabla N° 5.13. Sexo y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

Tabla de contingencia NIVEL DE ESTRES (agrupado) * SEXO (agrupado)

			SEXO (agrupado)		Total
			FEMENINO	MASCULINO	
NIVEL DE ESTRES (agrupado)	BAJO	Recuento	2	5	7
		% del total	2,5%	6,3%	8,8%
	MEDIO	Recuento	22	8	30
		% del total	27,5%	10,0%	37,5%
	ALTO	Recuento	24	19	43
		% del total	30,0%	23,8%	53,8%
Total		Recuento	48	32	80
		% del total	60,0%	40,0%	100,0%

Gráfico N° 5.13. Sexo y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

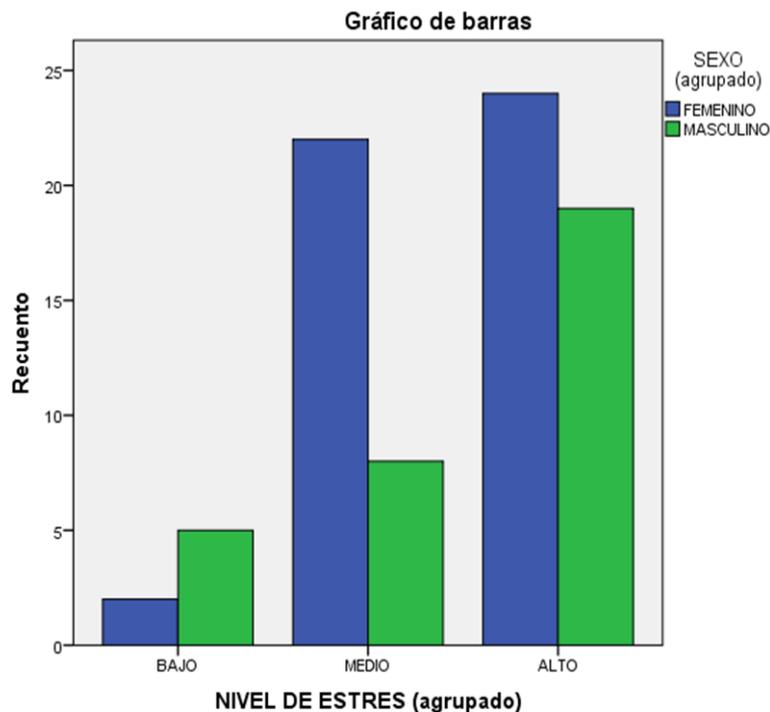


Tabla N°5.14. Edad y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

Tabla de contingencia NIVEL DE ESTRES (agrupado) * EDAD (agrupado)

			EDAD (agrupado)				Total
			18-30	31-40	41-60	>60	
NIVEL DE ESTRES (agrupado)	BAJO	Recuento	0	3	3	1	7
		% del total	0,0%	3,8%	3,8%	1,3%	8,8%
	MEDIO	Recuento	2	15	13	0	30
		% del total	2,5%	18,8%	16,3%	0,0%	37,5%
	ALTO	Recuento	0	21	20	2	43
		% del total	0,0%	26,3%	25,0%	2,5%	53,8%
Total	Recuento	2	39	36	3	80	
	% del total	2,5%	48,8%	45,0%	3,8%	100,0%	

Gráfico N° 5.14. Edad y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

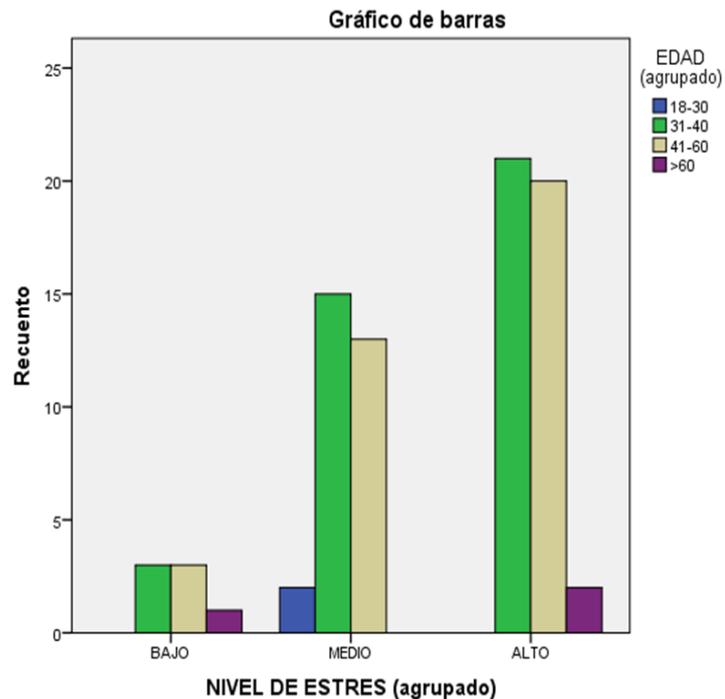


Tabla N° 5.15. Tiempo de servicio y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

Tabla de contingencia NIVEL DE ESTRES (agrupado) * TIEMPO DE SERVICIO (agrupado)

			TIEMPO DE SERVICIO (agrupado)		Total
			10-20	21-30	
NIVEL DE ESTRES (agrupado)	BAJO	Recuento	6	1	7
		% del total	7,5%	1,3%	8,8%
	MEDIO	Recuento	29	1	30
		% del total	36,3%	1,3%	37,5%
	ALTO	Recuento	40	3	43
		% del total	50,0%	3,8%	53,8%
Total	Recuento	75	5	80	
	% del total	93,8%	6,3%	100,0%	

Gráfico N° 5.15. Tiempo de servicio y Nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

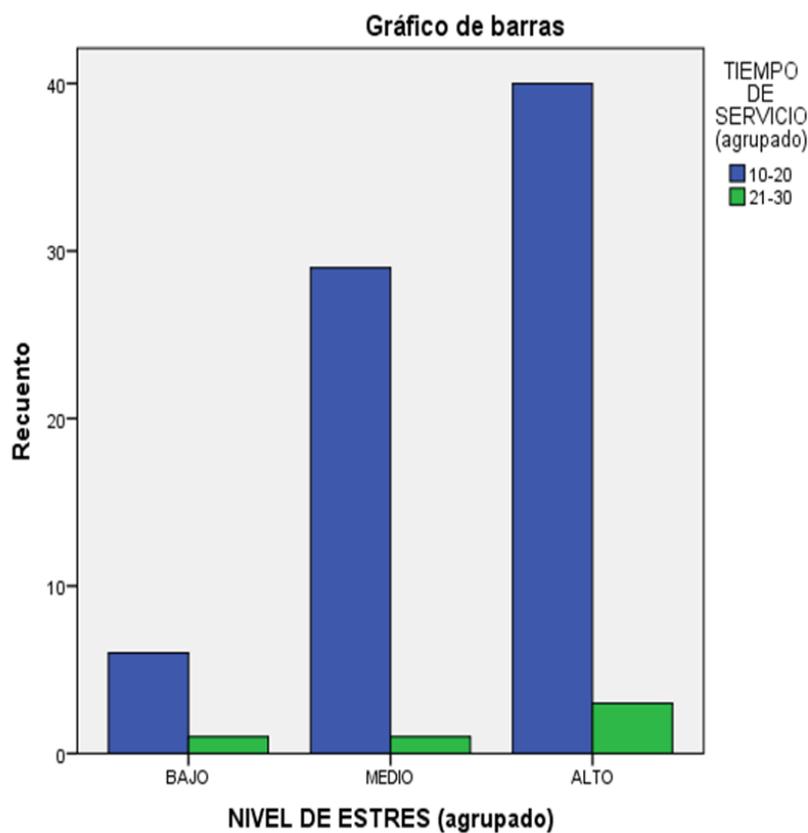


Tabla N° 5.16. Nivel de estrés y Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022

Tabla de contingencia NIVEL DE ESTRES (agrupado) * DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

			DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
NIVEL DE ESTRES (agrupado)	BAJO	Recuento	4	2	1	7
		% del total	5,0%	2,5%	1,3%	8,8%
	MEDIO	Recuento	21	7	2	30
		% del total	26,3%	8,8%	2,5%	37,5%
	ALTO	Recuento	12	24	7	43
		% del total	15,0%	30,0%	8,8%	53,8%
Total	Recuento	37	33	10	80	
	% del total	46,3%	41,3%	12,5%	100,0%	

Gráfico N° 5.16. Nivel de estrés y Desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022

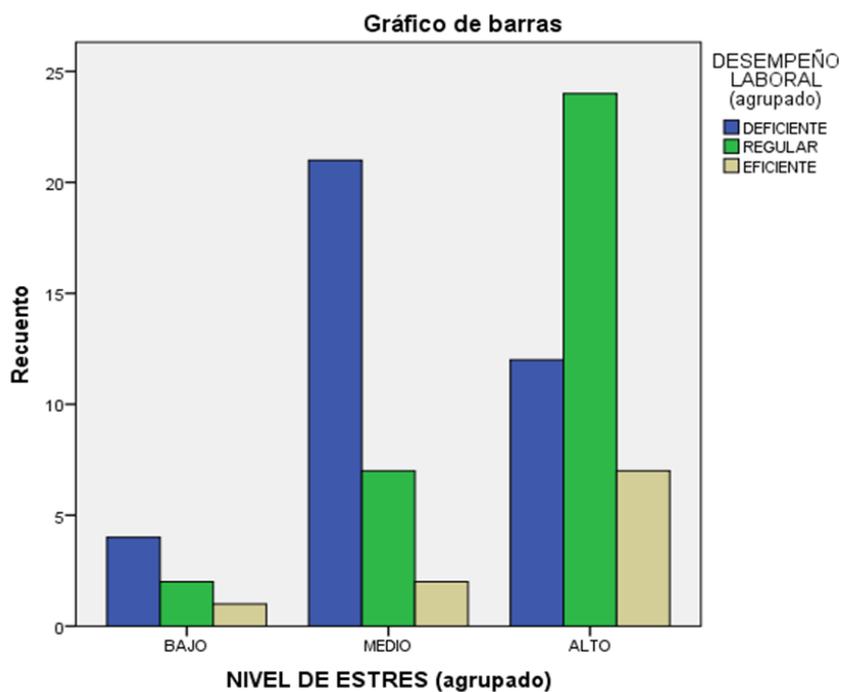


Tabla N° 5.17. Desempeño laboral y Nivel de Estrés en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

Tabla de contingencia CANSANCIO EMOCIONAL (agrupado) * DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

			DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
CANSANCIO EMOCIONAL (agrupado)	BAJO	Recuento	4	2	2	8
		% del total	5,0%	2,5%	2,5%	10,0%
	MEDIO	Recuento	9	2	0	11
		% del total	11,3%	2,5%	0,0%	13,8%
	ALTO	Recuento	24	29	8	61
		% del total	30,0%	36,3%	10,0%	76,3%
Total	Recuento	37	33	10	80	
	% del total	46,3%	41,3%	12,5%	100,0%	

Gráfico N° 5.17. Nivel de estrés y Desempeño laboral en la dimensión de cansancio emocional en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

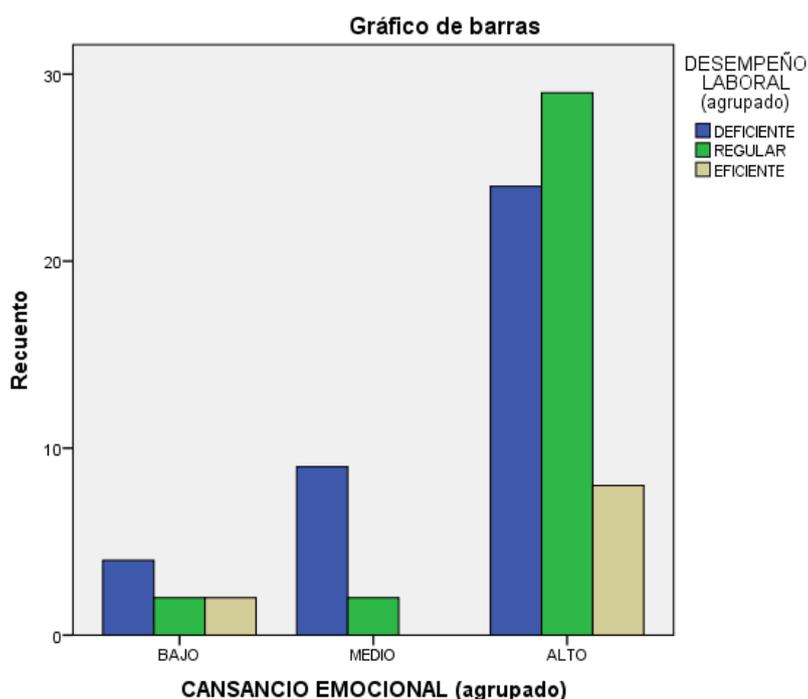


Tabla N° 5.18. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

Tabla de contingencia REALIZACION PERSONAL (agrupado) * DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

			DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
REALIZACION PERSONAL (agrupado)	ALTO	Recuento	33	14	6	53
		% del total	41,3%	17,5%	7,5%	66,3%
	MEDIO	Recuento	3	18	3	24
		% del total	3,8%	22,5%	3,8%	30,0%
	BAJO	Recuento	1	1	1	3
		% del total	1,3%	1,3%	1,3%	3,8%
Total	Recuento	37	33	10	80	
	% del total	46,3%	41,3%	12,5%	100,0%	

Gráfico N° 5.18. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de realización personal en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

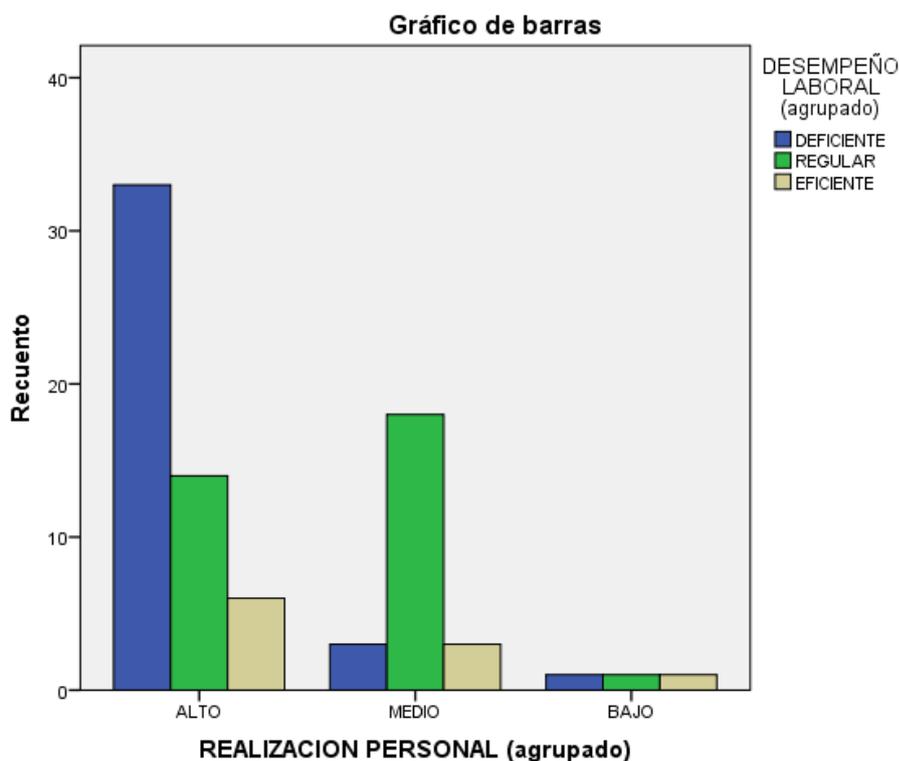
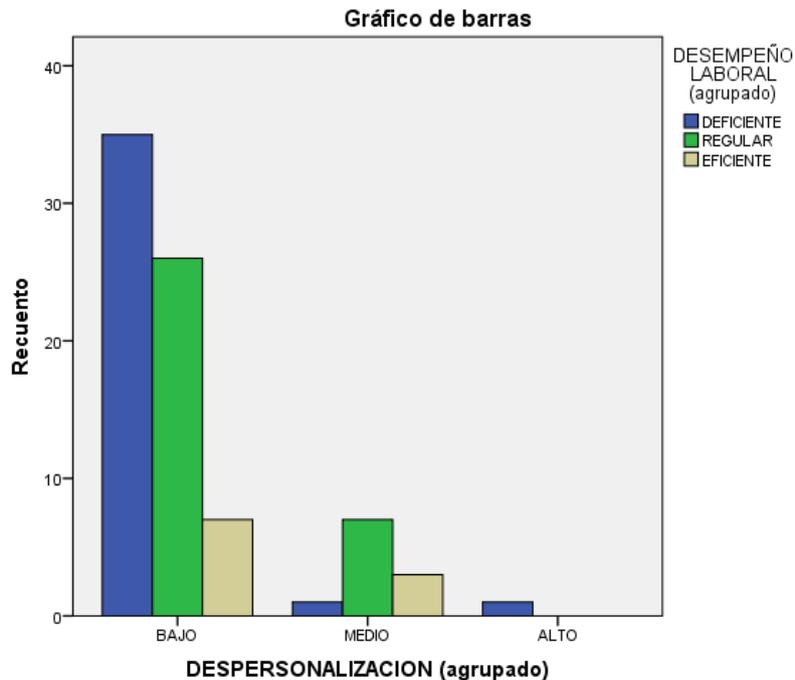


Tabla N° 5.19. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022

Tabla de contingencia DESPERSONALIZACION (agrupado) * DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

			DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)			Total
			DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	
DESPERSONALIZACION (agrupado)	BAJO	Recuento	35	26	7	68
		% del total	43,8%	32,5%	8,8%	85,0%
	MEDIO	Recuento	1	7	3	11
		% del total	1,3%	8,8%	3,8%	13,8%
	ALTO	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Total	Recuento	37	33	10	80	
	% del total	46,3%	41,3%	12,5%	100,0%	

Gráfico N°5.19. Desempeño laboral y Nivel de estrés en la dimensión de despersonalización en los trabajadores de la Clínica González, Lima-2022



VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis nula: NO Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y repercute en el desempeño laboral, Lima – 2022.

Hipótesis alterna: Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y repercute en el desempeño laboral, Lima – 2022.

Correlaciones de RHO de Spearman entre el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y repercute en el desempeño laboral, Lima – 2022.

Correlaciones			NIVEL DE ESTRES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	NIVEL DE ESTRÉS	Coefficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

El p valor calculado es de 0,000 que es menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: "Existe relación del nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y repercute en el desempeño laboral, Lima – 2022". El coeficiente Rho de Spearman es de 0.42 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

En conclusión: se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica González, Lima -2022.

Hipótesis nula: No Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Hipótesis alterna: Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Correlaciones de RHO de Spearman entre el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Correlaciones				
		DESEMPEÑO LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL	
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80	
	CANSANCIO EMOCIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,338** ,002 80	
			,338**	1,000
			,002	.
			80	80

El p valor calculado es de 0.002, que es menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022 ". El coeficiente Rho de Spearman es de 0.338 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es bajo.

En conclusión: se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva baja entre el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según cansancio emocional y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Hipótesis nula: No Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Hipótesis alterna: Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Correlaciones de RHO de Spearman entre el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y repercute en el desempeño laboral, Lima – 2022.

Correlaciones			DESEMPEÑO LABORAL	REALIZACION PERSONAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	REALIZACION PERSONAL	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,423**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	80	80	

El p valor calculado es de 0.000, que es menor a 0.01, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: " Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022 ". El coeficiente Rho de Spearman es de 0.423 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderada.

En conclusión: se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Hipótesis nula: No Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Hipótesis alterna: Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

Correlaciones de RHO de Spearman entre el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y repercute en el desempeño laboral, Lima – 2022.

Correlaciones			
		DESEMPEÑO LABORAL	DESPERSONALIZACION
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,432**
		N	.
	DESPERSONALIZACION	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		80	80

El p valor calculado es de 0.000, que es menor a 0.01, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula: "Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022 ". El coeficiente Rho de Spearman es de 0.432 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es muy baja.

En conclusión: se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva muy baja entre el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Este estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés de los trabajadores de la Clínica González y su repercusión en el desempeño laboral, Lima, 2022. Por ende, en esta sección realizaremos el análisis comparativo con otras investigaciones internacionales y nacionales idénticas que tuvieron como variables el nivel de estrés y desempeño laboral.

Ante los resultados descriptivos, el 53.75% de los trabajadores de la Clínica González presentaron un nivel de estrés alto. Este resultado concuerda con el estudio de Gabriela Teresa Alva y Huacha Milagros Judith Jaeger Mori (2022) en Cajamarca, hallándose que el 61% de trabajadores del poder judicial presentaron nivel de estrés alto (12) , también con el estudio de Moreira y Zambrano (2021) en Ecuador, detallando que existe nivel de estrés alto un 61% en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone. Este estudio refiere que la causa de la problemática que genera un estrés alto radica en el evidente exceso de trabajo que muchas veces se refleja en la extensión del horario. (10) Situación que desencadena diversas percepciones propias del origen de estrés, como ganas de no asistir, desmotivación, deseos de cambiar de trabajo y necesidad de días de descanso, mismas que a lo largo del tiempo repercuten en la salud de los trabajadores y finalmente en la obtención de los objetivos institucionales.

De la misma manera se halló el porcentaje en las dimensiones del nivel de estrés. El 76.25% tiene un agotamiento emocional alto, 66.25% tiene una realización personal alto y 85% tiene una despersonalización baja. Tal resultado es similar con el estudio de Lalupu Sosa Santiago Jeampierre (2021) en la cual el 53.6% tiene un agotamiento emocional alto, 59.8% tiene una realización personal alto y el 53.6% tiene una despersonalización media en

los médicos asistentes que laboran en el Hospital de Piura. (16) En ambos estudios se da mayor predominación en cansancio emocional, es la disminución de energía vinculado a su desenvolvimiento de funciones asimismo presentando actitudes de frustración y agotamiento. Esto es causado por ser competentes y ser autosuficientes en sus actividades dentro de su campo laboral, ello se manifiesta por un alto nivel alto de realización personal. A pesar los trabajadores tengan actitudes negativas (frustración, agotamiento, irritabilidad) no lo transmiten en la atención de los pacientes y la relación con sus compañeros de trabajo concluyendo así un nivel bajo de despersonalización.

Así también se determinó el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la clínica, dando como resultado que el 46.25% presenta desempeño laboral deficiente. Tal resultado concuerda con el estudio de Cubas Cubas, Rosa Mayra (2018) que tiene como resultado un desempeño laboral deficiente con un 47.2% en el personal de salud del centro de salud la Victoria – Chiclayo. (13) Ello quiere decir que las dimensiones del nivel de estrés principalmente el agotamiento emocional afecta el desempeño laboral del trabajador.

En el punto de contrastación de hipótesis según el coeficiente RHO Spearman entre el nivel de estrés y desempeño laboral es de 0.42 teniendo como resultado una correlación positiva moderada. Tal correlación es parecida al estudio de Chinchilla Huamán, Rosario Del Pilar (2020) que obtuvo una relación de 0.401 que significa que hay una correlación moderada entre nivel de estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad de Pacasmayo. (15)

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Para la presente investigación se entregó una solicitud de permiso a la empresa y consentimiento informado a los trabajadores, demostrando respeto y autonomía. Para poder realizar la encuesta de estudio se tendrá en cuenta la discreción de los datos personales y validez de los resultados, no se posiciono al colaborador en una situación de riesgo que afecte su integridad física y psicológica. Nos comprometemos con la veracidad de la información plasmada en la tesis y con los derechos de autor, redactado según las normas internacionales al estilo Vancouver. A la culminación del estudio, los resultados serán de utilidad para otros profesionales de salud o también de otras especialidades relacionado al área ocupacional con el objetivo de dar a conocer las medidas de prevención, riesgos y complicaciones del estrés laboral.

CONCLUSIONES

Se concluye que los trabajadores en su mayoría presentan un nivel de estrés alto y repercute con un desempeño laboral deficiente producido por el agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. El valor estadístico entre nivel de estrés y desempeño laboral Rho de Spearman = 0.42 tiene una relación positiva moderada.

Se concluye que según la dimensión de cansancio emocional predominó el nivel de estrés alto y repercute con un desempeño laboral regular en los trabajadores, el valor estadístico entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral Rho de Spearman= 0.338, es decir tiene una relación positiva baja.

Se concluye que según la dimensión de realización personal predominó el nivel de estrés alto y repercute con un desempeño laboral deficiente en los trabajadores el valor estadístico entre la dimensión de realización personal y desempeño laboral Rho Spearman= 0.423, es decir tiene una relación positiva moderada.

Se concluye que según la dimensión de despersonalización predominó el nivel de estrés bajo y repercute con un desempeño laboral deficiente en los trabajadores el valor estadístico entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral Rho Spearman = 0.432, es decir tiene una relación positiva muy baja.

RECOMENDACIONES

A la Clínica González, realizar evaluaciones médicas y psicológicas a sus trabajadores como también implementar medidas y estrategias para disminuir el nivel estrés para poder así tener un desempeño laboral eficiente.

Fomentar programas de actividades de relajación 2 veces al mes y charlas motivacionales, que mejoren el bienestar y el afrontamiento al estrés. A la vez incluir Herramientas que ayuden a la comunicación y conexión entre empleados o directivos, con el objetivo de fortalecer el compromiso con la empresa y se sientan parte ella.

Promover el reconocimiento a los trabajadores para cumplir cada reto y meta, ya sea de acuerdo a sus funciones o propuestas por la empresa. Premiar tales logros a través de incentivos y que sientan la satisfacción de haber realizado un buen trabajo. Ello va relacionado con la iniciativa de la empresa de dar capacitaciones constantes para mejorar las habilidades, destrezas y conocimiento, aumentando así la autoestima y la motivación en el trabajador.

Implementar trabajos en equipo para que los empleados puedan conocerse entre sí tanto sus actitudes y comportamiento, así afrontar los problemas sin ninguna complicación. Los trabajadores que presentan despersonalización alta se recomiendan que ya no deberían laborar, más bien deberían tener una atención especializada y tratamiento. También incluir la psicoterapia para que los colaboradores busquen el método necesario para disminuir el estrés sin que lo trasmitan a sus compañeros del trabajo y pacientes, dando así un ambiente laboral favorable y una atención de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- 1 Toro J. La Republica. [Online].; 2022 [cited 2022 mayo 23. Available from:
. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>.
- 2 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA DE MEXICO. GOBIERNO DE MEXICO. [Online].;
. 2020 [cited 2022 junio 24. Available from: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.
- 3 ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Estres en el trabajo: un reto colectivo.
. Ginebra: (LABADMIN/OSH), Gobernanza y Tripartismo; 2016. Report No.: ISBN: 978-92-2-330642-7.
- 4 EL FINANCIERO. EL FINANCIERO. [Online].; 2022 [cited 2022 JUNIO 24. Available from:
. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/2022/02/15/mexico-pais-con-el-mas-alto-nivel-de-estres-por-covid-19/>.
- 5 Christian R Mejia JIC,OMEL,LRG,SACP,YAGE. Factores asociados al estrés laboral en
. trabajadores de seis países de Latinoamérica. SCIELO. 2020 ENERO; 28(3).
- 6 Zamora DR. Gestion. [Online].; 2017 [cited 2022 abril 23. Available from:
. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>.
- 7 Ministerio de Salud. Gobierno de Peru. [Online].; 2021 [cited 2022 mayo 25. Available from:
. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limeno-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>.
- 8 Clinica Gonzalez. Clinica Gonzalez. [Online].; 2022 [cited 2022 mayo 25. Available from:
. <http://www.clinicagonzalez.com/nosotros/la-empresa>.
- 9 Roxanna CQJ. Repositorio Digital. [Online].; 2008 [cited 2022 mayo 30. Available from:
. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/9198>.
- 10 Moreira Zambrano SGyZGGM. Repositorio Digital. [Online].; 2021 [cited 2022 junio 20.
0 Available from: <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1477>.
- .
- 1 Yordane QD. Repositorio Digital. [Online].; 2018 [cited 2022 junio 31. Available from:
1 <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6475>.
- .
- 1 Judith AHGTyJMM. Repositorio Digital UPAGU. [Online].; 2017 [cited 2022 Junio 19.
2

- . Available from: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2274>.
- 1 Cubas Cubas RM. Repositorio Digital USS. [Online].; 2018 [cited 2022 Junio 15. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>.
- .
- 1 Tasayco Jala Abel Alejandro RGFP SLGL. Repositorio Institucional Universidad Autonoma de Ica. [Online].; 2013 [cited 2022 junio 14. Available from: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/930>.
- 1 Chinchilla Huamán RDP. Repositorio Universidad Nacional de Trujillo. [Online].; 2020 [cited 5 2022 junio 16. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18682>.
- .
- 1 Lalupú Sosa SJ. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Piura. [Online].; 2021 [cited 6 2022 junio 27. Available from: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2670>.
- .
- 1 Equipo Editorial. Lifereder. [Online].; 2022 [cited 2022 junio 30. Available from: <https://www.lifereder.com/callista-roy/>.
- .
- 1 Martha Raile Alligood AMT. Modelo y Teorias de Enfermeria. In Martha Raile Alligood AMT. 8 Modelo y Teorias de Enfermeria. Barcelona, España : ELSEVIER; 2011.
- .
- 1 Organizacion Iberoamericana de seguridad social. OISS. [Online].; 2021 [cited 2022 JULIO 30. 9 Available from: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>.
- 2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Brunner y Suddart Enfermeria Medicoquirurgica. 12th ed. 0 Wilkins LWy, editor. Barcelona (España): Wolters Kluwer Health España S.A; 2013.
- .
- 2 American Psychological Association. American Psychological Association. [Online].; 2010 1 [cited 2022 junio 27. Available from: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.
- .
- 2 Delgado. MAdH. Sociedad Española de salud y seguridad en el trabajo. [Online].; 2004 [cited 2 2022 julio 30. Available from: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>.
- 2 Maslash C. Comprendiendo el burnout. Ciencia&Trabajo. 2009 Abril/Junio;(32). 3
- .
- 2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor. 4 Brunner y Suddarth Enfermeria Medico Quirurgica. Barcelona -España : Wolters Kluwers ;

. 2009. p. 81.

2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor.
5 Brunner y Suddarth Enfermeria Medicoquirurgica. Barcelona -España : Wolters Kluwer;
. 2009. p. 84.

2 Suzanne C. Sameltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor.
6 Brunner y Suddarth Enfermeria Medicoquirurgica. Barcelona - España : Wolters Kluwer;
. 2009. p. 91.

2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor.
7 Brunner y Suddarth Enfermeria Medicoquirurgica. Barcelona- España : Wolters Kluwer;
. 2009. p. 91- 93.

2 Pedraza Esperanza AGCM. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo
8 contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. SCIELO. 2010 septiembre ;
. 16(3).

2 Calcina YC. el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes universitarios.
9 SCIELO. 2013 Enero- Junio 2014; 1(1).

.

3 Blas RNL. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. [Online].; 2015 [cited 2022
0 mayo 30. Available from:
. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

3 Yordane QD. Repositorio de la Universidad del Señor de Sipan. [Online].; 2018 [cited 2022
1 junio 31. Available from:
. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475#:~:text=El%20nivel%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral,compromiso%20institucional%20es%20100%25%20eficiente>.

3 Salud Md. MINSA. [Online].; 2021 [cited 2022 07 20. Available from:
2 <http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/rm-220-2021-minsa.pdf>.

.

3 OMS. Organizacion Mundial de la Salud. [Online].; 2022 [cited 2022 07 16. Available from:
3 <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.

3 Maslach DC. Comprendiendo el Burnout. SCIELO. 2017 ABRIL; 19(58).
4

.

3 Soriano J. UNIVERSIDAD DE VALENCIA. [Online].; 2002 [cited 2022 07 30. Available from:
5 <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N75-4.pdf>.

.

- 3 Reátegui-Vargas PE, Neciosup-Tomé VD. Conceptos de aceptación y adaptación en 6 discapacidades mayores. SCIELO PERÚ. 2019 ene./mar.; 30(1).
- .
- 3 Márquez JC. Predictiva21. [Online].; 2021 [cited 2022 08 30. Available from:
7 [https://predictiva21.com/definicion-desempeno-
mantenimiento/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20es%20el%20resultado,durante%20un%20periodo%20de%20tiempo.](https://predictiva21.com/definicion-desempeno-mantenimiento/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20es%20el%20resultado,durante%20un%20periodo%20de%20tiempo.)
- 3 Sánchez E. El agotamiento emocional, la consecuencia de exigirse ser fuerte. [Online].; 2022 8 [cited 2022 08 10. Available from: <https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/>.
- 3 Martí JMF, Pérez GL. Psicodex. [Online].; 2016 [cited 2022 08 11. Available from:
9 [https://www.psiquiatriapsicologia-dexeus.com/es/unidades.cfm/ID/12803/ESP/-es-
despersonalizacion-
.htm#:~:text=La%20despersonalizaci%C3%B3n%20es%20una%20experiencia,%E2%80%9Cco mo%20en%20un%20sue%C3%B1o%E2%80%9D.](https://www.psiquiatriapsicologia-dexeus.com/es/unidades.cfm/ID/12803/ESP/-es-despersonalizacion.htm#:~:text=La%20despersonalizaci%C3%B3n%20es%20una%20experiencia,%E2%80%9Cco mo%20en%20un%20sue%C3%B1o%E2%80%9D.)
- 4 Sanchez JM. Estres Laboral. Hidrogenesis. 2010; 8(2).
0
- .
- 4 Rossmery Bautista Cuello RCFEJDA. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. 1 Valor Agregado. 2020; 7(1).
- .
- 4 Suarez DANyLC. Procesos y Fundamentos de la Investigacion Cientifica. UTMACH ed. 2 Zambrano KL, editor. Machala- Ecuador : Redes ; 2018.
- .
- 4 Roberto Hernandez CFPB. Metodologia de la investigacion Mexico : Mc Graw Hill; 2001.
3
- .
- 4 Hernandez AG. Metodologia de la Investigacion. [Online].; 2011 [cited 2022 julio 29.
4 Available from: [https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-
sampieri#:~:text=Estudios%20de%20alcance%20Correlacional%3A%20este,en%20hip%C3%B3tesis%20sometidas%20a%20prueba.](https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri#:~:text=Estudios%20de%20alcance%20Correlacional%3A%20este,en%20hip%C3%B3tesis%20sometidas%20a%20prueba.)
- 4 Müggenburg Rodríguez V. MC, Pérez Cabrera I. Tipos de estudio en el enfoque. Enfermeria 5 Universitaria. 2007 Enero- Abril; 4(1).
- .
- 4 Iudin MMRyPF. Diccionario Filosofico Montevideo : Ediciones Pueblos Unidos ; 1965.
6
- .

- 1 Toro J. La Republica. [Online].; 2022 [cited 2022 mayo 23. Available from:
 . <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>.

- 2 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA DE MEXICO. GOBIERNO DE MEXICO. [Online].;
 . 2020 [cited 2022 junio 24. Available from: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.

- 3 ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Estres en el trabajo: un reto colectivo.
 . Ginebra: (LABADMIN/OSH), Gobernanza y Tripartismo; 2016. Report No.: ISBN: 978-92-2-330642-7.

- 4 EL FINANCIERO. EL FINANCIERO. [Online].; 2022 [cited 2022 JUNIO 24. Available from:
 . <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/2022/02/15/mexico-pais-con-el-mas-alto-nivel-de-estres-por-covid-19/>.

- 5 Christian R Mejia JIC,OMEL,LRG,SACP,YAGE. Factores asociados al estrés laboral en
 . trabajadores de seis países de Latinoamérica. SCIELO. 2020 ENERO; 28(3).

- 6 Zamora DR. Gestion. [Online].; 2017 [cited 2022 abril 23. Available from:
 . <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/>.

- 7 Ministerio de Salud. Gobierno de Peru. [Online].; 2021 [cited 2022 mayo 25. Available from:
 . <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>.

- 8 Clinica Gonzalez. Clinica Gonzalez. [Online].; 2022 [cited 2022 mayo 25. Available from:
 . <http://www.clinicagonzalez.com/nosotros/la-empresa>.

- 9 Roxanna CQJ. Repositorio Digital. [Online].; 2008 [cited 2022 mayo 30. Available from:
 . <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/9198>.

- 1 Moreira Zambrano SGyZGGM. Repositorio Digital. [Online].; 2021 [cited 2022 junio 20.
 0 Available from: <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1477>.

- .

- 1 Yordane QD. Repositorio Digital. [Online].; 2018 [cited 2022 junio 31. Available from:
 1 <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6475>.

- .

- 1 Judith AHGTyJMM. Repositorio Digital UPAGU. [Online].; 2017 [cited 2022 Junio 19.
 2 Available from: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2274>.

- .

- 1 Cubas Cubas RM. Repositorio Digital USS. [Online].; 2018 [cited 2022 Junio 15. Available
 3

. from: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>.

1 Tasayco Jala Abel Alejandro RGFP SLGL. Repositorio Institucional Universidad Autonoma de Ica. [Online].; 2013 [cited 2022 junio 14. Available from:

. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/930>.

1 Chinchilla Huamán RDP. Repositorio Universidad Nacional de Trujillo. [Online].; 2020 [cited 2022 junio 16. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18682>.

.

1 Lalupú Sosa SJ. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Piura. [Online].; 2021 [cited 2022 junio 27. Available from: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2670>.

.

1 Equipo Editorial. Liferder. [Online].; 2022 [cited 2022 junio 30. Available from:

7 <https://www.liferder.com/callista-roy/>.

.

1 Martha Raile Alligood AMT. Modelo y Teorias de Enfermeria. In Martha Raile Alligood AMT. 8 Modelo y Teorias de Enfermeria. Barcelona, España : ELSEVIER; 2011.

.

1 Organizacion Iberoamericana de seguridad social. OISS. [Online].; 2021 [cited 2022 JULIO 30. 9 Available from: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14->

. [Estreslaboralv3.pdf](#).

2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Brunner y Suddart Enfermeria Medicoquirurgica. 12th ed. 0 Wilkins LWy, editor. Barcelona (España): Wolters Kluwer Health España S.A; 2013.

.

2 American Psychological Association. American Psychological Association. [Online].; 2010 1 [cited 2022 junio 27. Available from: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.

.

2 Delgado. MAdH. Sociedad Española de salud y seguridad en el trabajo. [Online].; 2004 [cited 2022 julio 30. Available from: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres->

. [laboral-guia.pdf](#).

2 Maslash C. Comprendiendo el burnout. Ciencia&Trabajo. 2009 Abril/Junio;(32).

3

.

2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor. 4 Brunner y Suddarth Enfermeria Medico Quirurgica. Barcelona -España : Wolters Kluwers ; . 2009. p. 81.

2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor. 5 Brunner y Suddarth Enfermeria Medicoquirurgica. Barcelona -España : Wolters Kluwer;

. 2009. p. 84.

2 Suzanne C. Sameltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor.
6 Brunner y Suddarth Enfermeria Medicoquirurgica. Barcelona - España : Wolters Kluwer;
. 2009. p. 91.

2 Suzanne C. Smeltzer BGBJLHKHC. Homeostasis, Estres y Adaptacion. In Wilkins LW&, editor.
7 Brunner y Suddarth Enfermeria Medicoquirurgica. Barcelona- España : Wolters Kluwer;
. 2009. p. 91- 93.

2 Pedraza Esperanza AGCM. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo
8 contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. SCIELO. 2010 septiembre ;
. 16(3).

2 Calcina YC. el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes universitarios.
9 SCIELO. 2013 Enero- Junio 2014; 1(1).

.

3 Blas RNL. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. [Online].; 2015 [cited 2022
0 mayo 30. Available from:
. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

3 Yordane QD. Repositorio de la Universidad del Señor de Sipan. [Online].; 2018 [cited 2022
1 junio 31. Available from:
. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475#:~:text=El%20nivel%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral,compromiso%20institucional%20es%20100%25%20eficiente>.

3 Salud Md. MINSA. [Online].; 2021 [cited 2022 07 20. Available from:
2 <http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/rm-220-2021-minsa.pdf>.

.

3 OMS. Organizacion Mundial de la Salud. [Online].; 2022 [cited 2022 07 16. Available from:
3 <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.

3 Maslach DC. Comprendiendo el Burnout. SCIELO. 2017 ABRIL; 19(58).

4

.

3 Soriano J. UNIVERSIDAD DE VALENCIA. [Online].; 2002 [cited 2022 07 30. Available from:
5 <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N75-4.pdf>.

.

3 Reátegui-Vargas PE, Neciosup-Tomé VD. Conceptos de aceptación y adaptación en
6 discapacidades mayores. SCIELO PERÚ. 2019 ene./mar.; 30(1).

.

- 3 Márquez JC. Predictiva21. [Online].; 2021 [cited 2022 08 30. Available from:
7 [https://predictiva21.com/definicion-desempeno-
. mantenimiento/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20es%20el%20resultado,durante%20un%20periodo%20de%20tiempo.](https://predictiva21.com/definicion-desempeno-mantenimiento/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20es%20el%20resultado,durante%20un%20periodo%20de%20tiempo.)
- 3 Sánchez E. El agotamiento emocional, la consecuencia de exigirse ser fuerte. [Online].; 2022
8 [cited 2022 08 10. Available from: [https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-
. emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/.](https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/)
- 3 Martí JMF, Pérez GL. Psicodex. [Online].; 2016 [cited 2022 08 11. Available from:
9 [https://www.psiquiatriapsicologia-dexus.com/es/unidades.cfm/ID/12803/ESP/-es-
. despersonalizacion-
. htm#:~:text=La%20despersonalizaci%C3%B3n%20es%20una%20experiencia,%E2%80%9Cco mo%20en%20un%20sue%C3%B1o%E2%80%9D.](https://www.psiquiatriapsicologia-dexus.com/es/unidades.cfm/ID/12803/ESP/-es-despersonalizacion-.htm#:~:text=La%20despersonalizaci%C3%B3n%20es%20una%20experiencia,%E2%80%9Cco mo%20en%20un%20sue%C3%B1o%E2%80%9D.)
- 4 Sanchez JM. Estres Laboral. Hidrogenesis. 2010; 8(2).
0
.
- 4 Rossmery Bautista Cuello RCFEJDA. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.
1 Valor Agregado. 2020; 7(1).
.
- 4 Suarez DANyLC. Procesos y Fundamentos de la Investigacion Cientifica. UTMACH ed.
2 Zambrano KL, editor. Machala- Ecuador : Redes ; 2018.
.
- 4 Roberto Hernandez CFPB. Metodologia de la investigacion Mexico : Mc Graw Hill; 2001.
3
.
- 4 Hernandez AG. Metodologia de la Investigacion. [Online].; 2011 [cited 2022 julio 29.
4 Available from: [https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-
. sampieri#:~:text=Estudios%20de%20alcance%20Correlacional%3A%20este,en%20hip%C3%B3 tesis%20sometidas%20a%20prueba.](https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri#:~:text=Estudios%20de%20alcance%20Correlacional%3A%20este,en%20hip%C3%B3tesis%20sometidas%20a%20prueba.)
- 4 Müggenburg Rodríguez V. MC, Pérez Cabrera I. Tipos de estudio en el enfoque. Enfermeria
5 Universitaria. 2007 Enero- Abril; 4(1).
.
- 4 Iudin MMRyPF. Diccionario Filosofico Montevideo : Ediciones Pueblos Unidos ; 1965.
6
.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: NIVEL DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES EN LA CLÍNICA GONZALEZ Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL LIMA -2022

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1: NIVEL DE ESTRES	TIPO DE INVESTIGACION: El estudio es de enfoque cuantitativo
¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022?	Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022	Existe nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González y repercute en el desempeño laboral Lima -2022	DIMENSIONES: AGOTAMIENTO EMOCIONAL REALIZACION PERSONAL DESPERSONALIZACION	DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental correlacional transversal.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	POBLACION Y MUESTRA: 100 trabajadores Muestra 80 trabajadores
¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según agotamiento emocional y su repercusión en el	Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según agotamiento emocional y su repercusión en el	Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según agotamiento emocional y su repercusión en el desempeño laboral	DIMENSIONES: CALIDAD DEL TRABAJO RESPONSABILIDAD TRABAJO EN EQUIPO COMPROMISO INSTITUCIONALL	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS técnica: encuesta instrumento: estrés cuestionario MBI (inventario de Burnout de Maslach)

desempeño laboral Lima -2022?	desempeño laboral, Lima – 2022	Lima -2022		desempeño laboral cuestionario por MINSA- PERU, adaptado por la Mg. Llagas Chafloque (2015)
¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022?	Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral, Lima – 2022	Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según realización personal y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022		
¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022?	Determinar el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral, Lima – 2022	Existe el nivel de estrés en los trabajadores de la Clínica González según despersonalización y su repercusión en el desempeño laboral Lima -2022		

Anexo 2. Instrumentos de Recolección de Datos

NIVEL DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA GONZALEZ Y
SU REPERCUSION EN EL DESEMPEÑO LABORAL, LIMA – 2022

CUESTIONARIO

INVENTARIO ELABORADO POR MASLACH Y JACKSON (1986)

Versión española

I. DATOS GENERALES

1. Sexo : Femenino Masculino
2. Cargo que desempeña:
3. Edad:
4. Tiempo de servicio:

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

Escala Valoración						
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

N°	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autor/es: Ministerio de Salud (MINSA) Perú

Alternativas de evaluación:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD DEL TRABAJO						
1	Produce o realiza un trabajo sin errores.					
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.					
5	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
6	Produce o realiza un trabajo metódico.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.					
11	Puede trabajar independientemente.					
RESPONSABILIDAD						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
13	Mantiene al jefe encargado de la Clínica González informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.					
14	Transmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de la Clínica González.					
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades.					
17	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.					
TRABAJO EN EQUIPO						
18	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la Clínica González.					
19	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de la Clínica González.					

21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en la Clínica González.						
22	Conoce la Misión y Visión de la Clínica González.						
23	Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.						
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.						
25	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.						
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.						
COMPROMISO INSTITUCIONAL							
27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.						
28	Demuestra respeto hacia los usuarios.						
29	Demuestra respeto a sus superiores.						
30	Demuestra respeto a sus colegas.						
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.						

Anexo 3. Confiabilidad del Instrumento

Cuestionario del Nivel de Estrés

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	60,9000	265,147	,745	,848
VAR00002	61,1000	265,779	,728	,849
VAR00003	60,7000	263,905	,743	,848
VAR00004	60,5000	259,000	,723	,848
VAR00005	60,6500	255,187	,668	,850
VAR00006	61,7000	306,432	,060	,872
VAR00007	61,9000	292,200	,288	,866
VAR00008	60,9000	308,937	,000	,876
VAR00009	60,4000	308,779	,058	,869
VAR00010	60,0000	305,053	,116	,869
VAR00011	59,7500	284,092	,587	,856
VAR00012	59,6500	288,134	,424	,860
VAR00013	59,9500	270,155	,680	,851
VAR00014	62,2000	278,379	,661	,853
VAR00015	61,9000	273,253	,712	,851
VAR00016	60,5000	266,368	,522	,858
VAR00017	60,9000	283,568	,357	,864
VAR00018	64,3500	311,818	,000	,867
VAR00019	63,4500	316,787	-,236	,872
VAR00020	63,4500	295,734	,570	,860
VAR00021	63,0500	295,313	,462	,861
VAR00022	63,4500	296,576	,459	,861

Cuestionario de Desempeño Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	31

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	86,8000	567,642	,575	,817
VAR00002	86,5500	570,576	,448	,819
VAR00003	86,9000	575,568	,485	,819
VAR00004	87,5000	572,895	,569	,818
VAR00005	87,9000	565,568	,702	,815
VAR00006	87,6000	566,779	,495	,817
VAR00007	87,7500	569,461	,589	,817
VAR00008	87,8000	564,695	,738	,815
VAR00009	87,7000	569,589	,553	,817
VAR00010	87,5000	568,474	,452	,818
VAR00011	87,8500	570,766	,578	,818
VAR00012	87,4000	556,674	,575	,814
VAR00013	87,5500	547,524	,706	,811
VAR00014	87,4000	549,726	,616	,812
VAR00015	87,1500	549,292	,710	,811
VAR00016	87,0500	533,418	,716	,807
VAR00017	86,6500	549,292	,541	,814
VAR00018	86,4500	551,418	,728	,811
VAR00019	86,0000	560,632	,543	,816
VAR00020	86,9500	548,787	,717	,811
VAR00021	86,9500	568,787	,529	,817
VAR00022	86,5000	554,263	,607	,813
VAR00023	88,9500	594,261	,232	,825
VAR00024	86,4000	552,253	,717	,812
VAR00025	87,2000	562,695	,530	,816
VAR00026	86,8000	561,432	,511	,816
VAR00027	86,4500	578,366	,422	,820
VAR00028	87,9000	584,832	,306	,822
VAR00029	88,3500	582,239	,396	,821
VAR00030	84,7500	562,513	-,086	,944
VAR00031	86,8000	596,484	,045	,827

Anexo 4. Base de Datos

ESTRÉS LABORAL																						
FICHA	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									REALIZACION PERSONAL							DESPERSONALIZACION					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	6	2	3	6	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	2	5	4	0	1	3	2	1
2	5	1	0	4	6	5	5	6	6	6	6	5	3	1	1	0	3	0	1	2	1	0
3	1	0	0	1	0	0	2	0	6	6	6	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0
4	4	1	1	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	1	0	0	6	0	1	1	3	1
5	1	1	0	2	0	6	6	6	6	6	6	4	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
6	2	0	0	4	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0
7	4	1	0	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	2	0	1	1	1	1
8	3	1	0	3	1	5	6	3	5	6	5	4	6	1	0	0	2	0	1	1	0	0
9	2	3	5	6	3	6	6	5	5	6	3	3	3	2	1	2	4	0	0	2	1	2
10	3	1	1	1	0	6	5	2	3	4	6	1	5	1	5	0	5	0	1	1	1	0
11	5	3	3	4	5	3	2	2	5	4	5	0	0	0	1	5	6	0	1	0	1	2
12	3	1	1	6	1	6	5	6	5	6	5	1	0	1	0	6	0	0	2	1	0	1
13	1	0	1	1	1	3	6	6	6	6	6	6	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1
14	0	0	0	1	2	6	2	5	5	6	6	6	6	3	2	0	6	0	1	1	2	0
15	1	0	0	2	0	6	5	6	6	6	6	6	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
16	5	1	3	0	0	6	6	6	6	6	5	6	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0
17	0	0	0	1	1	4	6	6	6	5	6	6	6	1	1	1	6	0	1	1	1	1
18	3	0	3	3	1	6	6	6	6	6	6	6	3	2	5	0	4	0	1	2	2	0
19	5	0	0	0	0	6	6	6	6	6	5	3	6	0	0	6	6	0	1	2	0	1
20	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	0	2	0	0	0
21	1	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0
22	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	4	6	6	0	0	0	6	0	1	0	0	0
23	0	0	0	2	0	2	1	2	4	6	4	5	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0
24	3	4	3	2	0	0	0	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	0	1	2	3	2
25	2	2	3	1	0	1	0	6	3	2	2	2	2	0	0	2	2	0	1	0	0	0
26	2	1	1	2	3	2	0	0	2	2	2	1	2	2	2	3	2	0	1	0	1	0
27	3	3	4	5	4	2	2	3	4	5	5	6	6	3	3	4	6	0	0	1	2	2
28	5	4	6	6	4	2	2	3	3	4	6	3	5	4	4	6	5	0	0	1	1	2
29	4	4	5	5	6	2	3	2	4	4	5	6	6	3	3	5	6	0	0	1	2	1
30	3	4	5	4	6	3	3	6	4	5	6	6	6	2	3	6	2	0	1	2	1	1
31	4	3	4	5	6	4	4	2	3	5	4	5	6	3	3	6	6	0	2	1	2	1
32	6	6	5	4	4	2	2	3	4	4	6	6	6	3	3	6	6	0	1	1	2	1
33	4	4	3	5	6	3	3	4	4	4	6	6	6	3	2	3	1	0	1	0	0	0
34	4	4	5	6	4	2	2	3	4	4	5	3	6	2	2	6	6	0	1	2	2	1

35	4	4	5	6	4	3	2	3	4	6	4	5	4	0	3	6	1	0	1	0	3	2
36	4	4	6	6	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	0	0	1	2	3
37	5	4	5	6	4	3	3	4	5	4	6	4	6	3	3	6	2	0	1	1	2	1
38	6	6	4	3	6	2	2	3	4	6	3	5	3	3	3	6	3	0	2	2	1	1
39	6	5	4	6	6	4	4	5	3	4	6	6	4	4	6	1	4	0	1	2	1	0
40	3	3	4	3	6	1	1	1	4	3	4	4	4	2	2	6	1	0	0	1	1	0
41	3	3	4	4	6	2	3	3	4	4	5	6	5	3	3	6	5	0	2	1	1	2
42	2	3	3	4	6	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	6	5	0	1	2	1	1
43	2	2	3	0	2	4	4	5	5	4	6	6	6	3	3	6	1	0	1	0	1	1
44	4	4	4	4	6	5	5	3	3	3	6	3	3	5	6	6	3	0	1	1	1	2
45	5	5	6	6	6	3	3	4	4	4	5	6	6	4	4	6	1	0	0	1	1	1
46	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	4	5	5	4	4	4	1	0	0	1	0	1
47	3	3	4	3	6	5	5	4	4	5	6	6	6	5	3	2	6	0	1	1	2	1
48	6	5	1	6	5	6	5	6	3	6	5	5	3	3	3	6	1	0	2	1	0	1
49	1	0	1	1	0	2	4	1	3	6	3	3	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0
50	2	0	0	4	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	0	2	0	0	0
51	4	4	6	5	4	2	2	6	4	3	5	4	6	3	4	6	6	0	1	1	2	1
52	5	6	6	5	6	3	5	3	5	4	1	4	3	5	3	1	1	0	1	2	1	1
53	4	5	4	6	4	2	2	3	2	4	3	5	2	6	2	6	2	0	0	1	2	1
54	6	6	5	6	5	3	4	6	3	6	3	5	4	2	6	4	1	0	1	2	1	1
55	6	6	3	5	3	2	6	3	5	4	3	4	6	2	3	2	1	0	1	0	0	1
56	6	5	4	5	4	6	6	4	4	6	5	2	4	6	6	5	2	0	2	0	2	1
57	6	6	4	6	4	5	4	4	6	5	4	3	4	4	5	6	1	0	2	1	0	1
58	4	5	6	6	6	6	5	4	5	4	6	5	4	6	4	2	4	0	2	1	2	1
59	6	6	4	3	3	6	4	4	4	5	3	5	6	6	6	6	0	0	0	1	0	1
60	5	5	6	4	6	2	6	3	5	4	5	3	6	5	3	6	6	0	0	1	2	1
61	6	4	5	4	6	2	3	6	3	5	5	6	6	3	3	6	0	0	1	1	2	1
62	4	4	5	4	2	2	2	6	6	4	5	4	6	4	3	4	0	0	1	0	0	1
63	6	5	4	4	4	4	4	6	6	5	3	3	5	6	3	6	0	0	0	1	1	1
64	1	0	1	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	0	2	0	0	0
65	1	0	2	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	0	2	0	0	0
66	1	0	1	4	0	6	6	6	5	3	5	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
67	0	3	1	2	0	6	1	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	0	1	0	0	0
68	0	0	0	6	1	6	6	6	6	6	6	6	3	4	4	0	3	0	1	2	2	0
69	2	1	1	2	0	3	2	2	1	5	1	2	4	0	1	0	0	0	0	0	1	0
70	1	0	0	1	0	2	3	4	3	5	1	4	1	0	1	0	0	0	2	0	1	0
71	6	4	4	3	2	3	3	4	6	6	4	3	2	3	3	5	2	0	1	1	3	5
72	6	5	6	4	6	6	6	4	4	3	6	6	6	4	4	5	6	0	1	0	1	2
73	4	4	5	5	6	6	6	4	5	4	6	5	4	5	5	4	2	0	1	2	0	1
74	6	6	5	4	6	3	4	3	5	6	5	4	5	3	5	6	5	0	0	1	2	6
75	6	6	4	5	6	3	4	4	5	6	4	5	6	6	3	6	6	0	1	2	1	0
76	5	0	1	0	0	6	5	6	6	6	1	6	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0
77	3	0	0	0	1	5	6	6	6	5	3	5	2	1	0	1	2	0	0	1	0	1
78	6	5	1	6	5	6	5	6	3	6	5	5	3	3	3	6	3	0	1	1	0	1
79	1	0	1	1	0	5	6	6	6	6	4	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80	2	0	0	4	0	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	0	1	0	0	0

S LAI	DESEMPEÑO LABORAL																															
	CALIDAD DEL TRABAJO											RESPONSABILIDAD						TRABAJO EN EQUIPO								COMPROMISO INSTITUCIONAL						
INDICADOR	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	
1	2	2	2	1	1	1	2	5	1	5	2	5	5	5	5	4	5	4	1	1	2	3	1	2	1	1	4	1	4	4	4	
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	4	2	4	4	4	
3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	3	4	4	4		
4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	4	4		
5	3	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	4	5	1	3	4	5	4	1	2	1	4	
6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	3	4	1	4	3	5	3	3	1	2	4	
7	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	3	4	4	4	3	4	3	1	4	3	3	4	2	2	1	4	
8	2	2	0	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	5	3	1	1	3	4	
9	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	1	3	4	3	4	2	2	4	1	
10	5	5	3	2	5	5	3	5	3	5	1	2	4	5	5	4	5	1	2	1	1	2	1	3	2	3	4	2	1	4	4	
11	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	2	4	4	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	4	2	
12	2	3	5	4	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	4	4	
13	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	1	5	1	4	
14	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	4	4	5	5	5	3	5	1	4	3	4	3	2	1	2	4	
15	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	1	4	
16	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	
17	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	4	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	5	5	3	4	1	2	2	5	4	2	1	4	4	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	2	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	4	4	
21	4	5	4	2	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	4	2	1	4	4	
22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4	4
23	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	3	1	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	
25	4	4	4	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2	1	4	5	5	5	5	1	4	1	1	2	1	1	4	4	
26	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	4	2	2	4	4	
27	4	5	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	4	4	3	5	4	1	3	4	2	4	1	2	4	4	
28	4	5	3	4	3	4	3	2	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	4	5	4	4	3	2	1	4	
29	3	4	2	4	1	5	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	3	3	4	1	4	3	4	4	1	1	2	3	
30	4	4	2	3	3	1	1	3	2	1	3	3	5	5	3	4	5	5	5	1	2	1	1	2	2	5	4	3	1	4	4	
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	1	5	3	5	4	3	4	4	4	
32	4	4	5	3	1	2	2	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	4	5	4	3	4	1	4	3	2	4	3	1	4	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	4	3	3	4	3	
34	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	1	3	4	1	1	2	3	
35	2	2	3	3	2	1	3	3	2	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	2	2	1	1	5	4	3	4	3	2	4	2	

35	2	2	3	3	2	1	3	3	2	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	2	2	1	1	5	4	3	4	3	2	4	2		
36	3	4	3	1	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	4	5	3	5	3	3	4	1	5	4	4	4	3	1	3	1		
37	4	4	4	3	3	2	1	2	2	2	3	4	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	1	4	3	5	4	1	2	4	3		
38	4	4	3	1	1	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	4	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	2	1	1	3		
39	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	4	3	3	3	2	1	2	1	1	3	4	1	4	3	5	1	3	2	4	3		
40	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	5	1	2	3	1	1	2	2	4	1	1	4	1		
41	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	2	2	2	1	5	2	1	1	1	2	1	1	4	2	2	4	2		
42	5	4	5	3	4	3	4	5	4	2	3	3	3	5	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	4	3	1	4	1		
43	5	2	3	2	3	1	1	3	2	2	3	2	3	2	4	3	1	2	5	4	4	4	1	4	4	5	2	1	2	4	2		
44	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	4	3	1	4	1		
45	4	4	3	1	4	2	2	3	1	1	2	4	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2	3		
46	4	5	4	2	2	1	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	5	1	2	1	1	1	3	2	4	1	1	1	1		
47	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	5	5	3	5	1	5	3	3	1	3	2	4	4		
48	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	1	4	4	5	3	3	3	4	4		
49	2	3	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	
50	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	4	4	
51	3	2	1	4	2	2	2	1	2	1	2	4	4	2	3	5	5	4	5	4	3	5	1	3	3	5	3	3	2	4	4		
52	1	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	1	1	4	1	5	4	5	1	2	1	4	4		
53	1	1	2	4	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	5	1	2	2	1	1	1	2	4	2	2	4	4		
54	2	2	3	4	2	1	2	4	1	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	5	2	1	1	4	4		
55	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	4	3	4	3	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	3	4	1	1	2	4		
56	1	1	2	2	1	2	3	4	2	2	1	2	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	1	3	3	3	4	1	2	4	4		
57	1	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	4	1	1	1	5		
58	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	4	5	4	3	5	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	5		
59	1	2	2	4	2	1	1	4	2	2	2	3	1	1	2	5	4	4	5	4	4	5	1	4	4	4	4	1	1	4	4		
60	1	2	3	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	1	5	3	4	4	2	2	3	5		
61	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	5	5	3	4	1	5	4	5	1	2	1	4	4		
62	2	2	4	2	1	1	2	3	2	1	2	4	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	4	5	
63	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	1	4	4		
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	3	4	3	2	4	1
65	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	4	2		
66	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	3	1	1	3	1	2	2	1	4	5	
67	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	4	2	1	4	5	
68	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	5	3	5	1	4	3	5	4	3	2	4	4		
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	3	4	4	5	4	4	5	1	5	4	1	1	2	1	2	1	
70	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	2	
71	2	2	3	4	2	1	1	2	1	2	1	3	3	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	4	3	
72	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	4	2	2	2	2	4	5	5	5	4	5	1	5	4	3	4	1	2	3	4		
73	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	4	4	4	2	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	4	5	
74	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	5	5	4	5	1	4	3	4	4	3	2	4	3	5	
75	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	4	4	
76	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	4	5		
77	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	5	5	5	4	3	5	1	5	4	5	4	3	2	4	5		
78	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	1	1	2	1	2	1	5	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	4	5		
79	2	3	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	5	3	3	2	1	3	3	4	4	2	1	3	1		
80	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	3	1	4	2	

Anexo 5. Autorización de la Clínica González

SOLICITO: Permiso para realizar el Trabajo de Tesis

LICENCIADO JORGE LUIS OLIVARES CAMPOS

JEFE DE RECURSOS HUMANOS DE LA CLINICA GONZALEZ SA.

Yo, **MILAGROS SILVIA RIVERA HUARANGA**, identificada con DNI N°76189021 y **ANDREA SALOME CUYO SORIANO**, identificada con DNI N°77342212 con domicilio Psj. Córdova Mz. H Lote 2, Santo Domingo, La Pólvara del distrito de La Victoria. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de **ENFERMERÍA** en la Universidad Nacional del Callao, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Tesis en la Clínica González sobre **“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA GONZALEZ Y SU REPERCUSION EN EL DESEMPEÑO LABORAL, LIMA-2022”** para optar el Título de Licenciatura en Enfermería.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 11 de Febrero de 2022

 **Clínica González & Campos**
JORGE OLIVARES CAMPOS
JEFE DE PERSONAL

FIRMA O SELLO