



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE EL SALVADOR
DR. LUIS ALONSO APARICIO
FACULTAD DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**“TIPIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL POLICLÍNICA
LIMEÑA SANTA ROSA DE LIMA LA UNIÓN”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**PRESENTADO POR
LICDO. PEDRO ALBERTO CARBALLO ANDRADE**

ASESOR

MAESTRO. EDWIN OSWALDO FLORES LAZO

JUNIO DE 2024

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA.



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE EL SALVADOR
DR. LUIS ALONSO APARICIO**

**INGENIERO. LUIS MARIO APARICIO GUZMÁN
RECTOR**

**MAESTRO. MANUEL ERNESTO APARICIO GUZMÁN
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

**MAESTRO. LUIS EDUARDO RIVERA CUÉLLAR
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**LICENCIADA. FIANA LIGIA CORPEÑO RIVERA
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA**

**MAESTRA. MARÍA JULIA MENJÍVAR ALVARADO
DECANA DE FACULTAD DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**LICENCIADA. ROXANA MARGARITA RUANO CASTILLO
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA**

SAN SALVADOR, JUNIO DE 2024



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE EL SALVADOR
DR. LUIS ALONSO APARICIO**

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

**Mtra. María Julia Menjívar Alvarado
Presidente**

**Mtra. Roxana Marisol Bonilla López
Primer Vocal**

**Mtra. Glenda Maricela Ventura Escobar
Segundo Vocal**

**Mtro. Edwin Oswaldo Flores Lazo
Asesor**

Mes: JUNIO

Año: DOS MIL VEINTICUATRO

En la Universidad Pedagógica de El Salvador "Dr. Luis Alonso Aparicio" (Modalidad Virtual), a las diecinueve treinta horas del día veintisiete de junio del año dos mil veinticuatro, siendo éstos el día y la hora señalados para la defensa del trabajo de graduación titulado: "TIPIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL POLICLÍNICA LIMEÑA SANTA ROSA DE LIMA LA UNIÓN", presentado por el: LIC. PEDRO ALBERTO CARBALLO ANDRADE, para optar al grado de MAESTRO EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO. El tribunal estando presente el interesado, después de haber deliberado sobre la defensa de su trabajo de graduación, ACUERDA: **APROBAR**



MTRA. MARÍA JULIA MENJÍVAR ALVARADO

Presidente



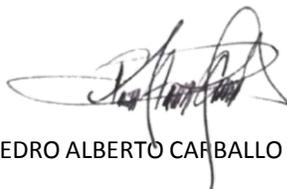
MTRA. ROXANA MARISOL BONILLA LÓPEZ

1er. Vocal



MTRA. GLENDA MARICELA VENTURA ESCOBAR

2do. Vocal



LIC. PEDRO ALBERTO CARBALLO ANDRADE

Sustentante

DEDICATORIAS

- ✓ A Dios todo poderoso como fuente y guía espiritual durante mi formación profesional.
- ✓ A mi Hija Alexa Sofia que es mi motor motivacional en este proceso y en todo momento de mi vida.
- ✓ A mi esposa que siempre estaba pendiente motivándome a que si podía finalizar y que lo lograría.
- ✓ A mis padres Lívida y Luis que son la fuente y apoyo en todo, sin ellos no hubiese podido iniciar y culminar este proceso y a quienes les debo toda mi vida profesional, a pesar de la distancia nunca han dejado de estar para mi (les debo inmenso).
- ✓ A mis compañeros de estudio que siempre estuvieron pendientes durante el proceso (Gracias por la amistad, a pesar de la distancia siempre estaban ¡¡¡vamos Alberto ya falta poco!!!)
- ✓ A mis amistades y compañeros de trabajo que siempre me motivaron a seguir y dándome ánimos.
- ✓ A la Universidad Pedagogía de El Salvador por formar profesionales de calidad.

AGRADECIMIENTOS.

La etapa más esperada de este proceso llegó a su final, fruto de un esfuerzo y dedicación que me llevó a aprender y a desaprender durante todos estos años, aún recuerdo cuando inicie este proceso con mucha alegría emocionado haciendo tareas, y ahora hago una introspección llenándome de emoción porque ha pasado mucho en tan poco tiempo, hoy comparo esa alegría que hasta el día de hoy me observo y veo esa sonrisa diciendo llegue al final, considerando que cada logro alcanzado es un peldaño de motivación en la vida, ahora digo todo aprendizaje que llega es una bendición y también con quienes yo pueda compartirlo, animo a muchos que sigan que no se queden nada es fácil pero todo tiene su final.

Agradecimientos a mi familia:

Quiero dejar plasmado mi cariño inmenso a mi hija Alexa Sofia quien es para mí el motor de superación y al ver su rostro me anima a seguir y observar que la vida es joven, a mi esposa a quien estuvo siempre en tiempo y espacio para apoyarme en lo que necesité, a mis padres que a pesar de la distancia siempre han creído en mí, cuando no podía en algo ellos sabían lo que su hijo necesitaba, a ellos les debo toda mi carrera y vida profesional, sin ellos no hubiese logrado las metas, cada título obtenido llevara un firma con su nombre en mi corazón, una fecha imborrable para que el día que ellos o yo no estemos quede guardado para siempre. Expreso mi gratitud a mi familia en general.

Agradecimiento a mi asesor:

Mis más sinceros agradecimientos a mi asesor de tesis **Maestro Edwin Oswaldo Flores Lazo**, por compartir su experiencia y conocimiento. Además, de mostrar su comprensión, paciencia y calidad humana en la cual seguirá contribuyendo al aprendizaje y desarrollo en este divertido mundo de la investigación. Hoy puedo decir, que para mí es un referente llevándome todas sus habilidades y competencias que me motivaron alcanzar este logro profesional convirtiéndose en un ejemplo en este tren de aventura y aprendizaje.

Agradecimientos Institucionales:

Gracias Universidad Pedagógica de El Salvador por brindarme un aprendizaje de competencia y gestión empresarial, a cada uno de los docentes y jurados que formaron parte de este aprendizaje, a mis compañeros de estudio de la cohorte 2021-2022 Maestría en Gerencia del Talento Humano a quienes la virtualidad nos dejó una buena amistad, agradezco su apoyo en la distancia.

Al Hospital Policlínica Limeña por confiar en mí y abrir las puertas para poder realizar la investigación, creando un vínculo de aprendizaje y sobre todo el apoyo para fortalecer cada día la empresa y obtener buenos resultados.

RESUMEN

La tarea y objetivo principal del presente trabajo de investigación fue analizar los **factores de estrés en el trabajo y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la policlínica limeña, Santa Rosa de Lima la Unión**. Logrando identificar, determinar y proponer una propuesta de mejora para el personal del dicho centro hospitalario.

El tipo de investigación fue bajo el enfoque cuantitativo este se utiliza para el análisis matemático y estadístico dentro de la investigación, el método utilizado fue el hipotético deductivo este uno de los modelos para describir al método científico, basado para establecer hipótesis comprobar o refutarlas, y por último en cuanto a la metodología tenemos el diseño descriptivo, este implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. La muestra fue de tipo censal esta fue definida por el tipo de investigación y la cantidad de población a estudiar, ocurre cuando la población es pequeña o finita, por lo que no se selecciona una muestra, sino que se toma a toda la población para el estudio, este proceso investigativo se llevó a cabo durante el año 2023-2024 y estuvo conformada por la totalidad de los empleados de la empresa Hospital Policlínica Limeña, siendo estos 70 empleados en su totalidad.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, esta técnica se define como la manera en que un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales que son aplicados en una tarea específica, para obtener un resultado determinado dentro de la investigación, el instrumento fue el cuestionario: este instrumento que se aplicó hace referencia al enfoque de estudio, empleado en base a la escala de Likert, familiarizándose con un lenguaje técnico de acuerdo con la población que se tomará para realizar la investigación, en su totalidad los empleados del Hospital policlínica limeña, en Santa Rosa de Lima La Unión.

Entre los principales resultados encontrados se realizaron a través del chi cuadrado y la correlación de Pearson, que, por una parte, permitieran establecer las relaciones establecidas entre variables y el nivel de correlación de las mismas,

encontrándose entonces que chi calculado es mayor que el chi de la tabla esperada, entonces se puede establecer que hay una relación entre la variable dependiente y la independiente, en otras palabras, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigación; además, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de 86.61% entre ambas variables. Como se ha demostrado en el análisis estadístico presentado, se puede establecer que existe una correlación fuerte positiva de las variables (Coeficiente de Correlación Pearson) dando valores positivos en la comprobación de hipótesis, estableciendo así que las buenas prácticas dentro de la empresa aumentan el desempeño laboral de los empleados.

Finalizada la investigación con el tema **“TIPIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL POLICLÍNICA LIMEÑA SANTA ROSA DE LIMA LA UNIÓN”** se logró analizar e identificar los factores de estrés. Se logró identificar y comprobar la hipótesis, en donde se busca comparar las distintas escalas de resultados obteniendo un valor positivo que está vinculado a la variable dependiente, logrando identificar que si se desarrollan buenas prácticas en la empresa aumenta el desempeño laboral dentro de la policlínica, de tal forma que los empleados en cada una de sus preguntas se pudieron dar respuesta, y a través de la comprobación se pudo constatar que existe una correlatividad en cuando a las buenas prácticas.

Con relación al objetivo general, se buscaba, analizar los factores de estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión, encontrando que en la medida que se desarrollen las buenas prácticas dentro de la empresa en esa misma medida aumenta el desempeño laboral en los trabajadores. En cuanto al primer y segundo objetivo específico, identificar los factores relacionados al estrés y su incidencia en el desempeño laboral, no se logra identificar que los factores existentes de estrés tienen algún tipo de afectación en cuanto a la realización de sus funciones en su puesto de trabajo.

ABSTRACT

The main task and objective of this research work was to analyze the stress factors at work and their impact on the work performance of the employees of the Policlínica Limeña Hospital, Santa Rosa de Lima la Unión. Managing to identify, determine and propose an improvement proposal for the staff of said hospital center.

The type of research was under the quantitative approach, this is used for mathematical and statistical analysis within the research, the method used was the hypothetical deductive, this is one of the models to describe the scientific method, based on establishing hypotheses, verifying or refuting them, and finally in terms of methodology we have the descriptive design, this involves observing and describing the behavior of a subject without influencing it in any way. The sample was census type, it was defined by the type of research and the amount of population to be studied, it occurs when the population is small or finite, so a sample is not selected, but rather the entire sample is taken. The population for the study, this investigative process was carried out during the year 2023-2024 and was made up of all the employees of the company Policlínica Limeña Hospital, these being 70 employees in total.

The technique used for data collection was the survey, this technique is defined as the way in which a set of procedures, materials or intellectuals that are applied in a specific task, to obtain a specific result within the investigation, the instrument was the questionnaire: this instrument that was applied refers to the study approach, used based on the Likert scale, becoming familiar with technical language in accordance with the population that will be taken to carry out the research, entirely the employees of the Policlínica Limeña Hospital in Santa Rosa de Lima La Unión.

Among the main results found were carried out through chi square and Pearson correlation, which, on the one hand, allowed establishing the relationships established between variables and their level of correlation, then finding that calculated chi is greater than chi from the expected table, then it can be established that there is a relationship between the dependent and independent variables, in other words, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted; Furthermore, a Pearson

correlation coefficient of 86.61% is found between both variables. As has been demonstrated in the statistical analysis presented, it can be established that there is a strong positive correlation of the variables (Pearson Correlation Coefficient) giving positive values in the hypothesis testing, thus establishing that good practices within the company increase performance. employees' work.

Once the research with the topic "Stress factors at work and their impact on the work performance of the employees of the Policlinica Limeña Hospital was completed, it was possible to analyze and identify the stress factors. It was possible to identify and verify the hypothesis, which seeks to compare the different scales of results, obtaining a positive value that is linked to the dependent variable, identifying that if good practices are developed in the company, work performance within the Policlinica Limeña Hospital increases in such a way that the employees could answer each of their questions, and through verification it was possible to verify that there is a correlation in terms of good practices.

In relation to the general objective, the aim was to analyze the work stress factors and their impact on the performance of the workers at the Policlinica Limeña Hospital, Santa Rosa de Lima, La Unión, finding that to the extent that good practices are developed within that same extent, the company increases the work performance of its workers. Regarding the first and second specific objective, identifying the factors related to stress and its impact on job performance, it is not possible to identify that the existing stress factors have any type of affectation in terms of the performance of their functions in their job position.

INDICE

Presentación	i
Introducción.....	iii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. Antecedentes	19
1.2. Definición o planteamiento del estudio.....	24
1.2.1. Enunciado.....	29
1.3. Objetivos de Investigación	29
1.3.1. Objetivos generales	29
1.3.2. Objetivos específicos:.....	29
1.4. Establecimiento de Hipótesis.....	30
1.4.1. Variables.....	30
1.4.2. Matriz de congruencia	31
1.5. Justificación	34
1.6. Limitaciones del estudio	37
1.6.1. Alcances	37
1.6.2. Limitaciones	38
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	39
2.1. Estrés	39
2.2. Indicadores de estrés.....	41
2.3. Estudios sobre el estrés	42
2.4 Tipos de Estrés	45
2.5 Estrés Laboral	45
2.6. Supuestos Básicos del estrés del estrés Laboral.....	47
2.7. Estrés y rendimiento en el trabajo	48
2.8. Fases del estrés en el trabajo	49
2.9. Concepción Biológica y psicológica del estrés	49
2.10. Valoración Cognitiva del estrés.....	52
2.11. Problemas que ocasiona el estrés en el trabajo	53
2.12. Otras variables de estrés que afectan en el área laboral	56
2.13. Trastorno psicologicos que afectan la salud mental.....	58
2.14. Síndrome de burnout	58
2.15. Acoso Laboral	59
2.16. Desempeño Laboral.....	59

2.17. Importancia del manejo del estrés en el trabajo.....	60
2.18. El estrés y manejo de emociones en el trabajo.....	62
2.19. Planeación estratégica del manejo del estrés en las organizaciones	65
2.20. Estrategias para manejar el estrés con el personal de salud	68
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	70
3.1. Método Hipotético deductivo	71
3.2. Tipo de estudio Descriptivo.....	71
3.3. Participantes.....	72
3.3.1. Población.....	72
3.3.2. Muestra	73
3.3.3 Instrumentos.	74
3.3.4 Técnicas e instrumentos.	74
3.3.5 Técnica: Encuesta.....	74
3.3.6 Instrumento: Cuestionario.....	75
3.3.7 Validación instrumento	79
3.4 Estrategia de análisis de datos.....	80
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
4.1 Descripción e interpretación de resultados	83
4.2 Análisis Estadístico	105
4.3. Análisis General.....	109
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA	118
5.1. Conclusiones.....	118
5.2. Recomendaciones.....	120
Fuentes bibliográfica	122
ANEXOS.....	124
Anexo 1.....	124
Anexo 2.....	129
Anexo 3.....	131
.....	131

Presentación

El estrés es un estado de preocupación o tensión mental generado por diferentes situaciones en el ser humano. Los factores de estrés que desarrollan los empleados del Hospital Policlínica Limeña se hacen mostrar a través del comportamiento dentro de la institución acorde a las funciones establecidas según el perfil del puesto o de acuerdo con las políticas internas del Hospital, por tanto, la investigación tiene interés sobre el estrés laboral y como este incide en el desempeño de los empleados. El ser humano se vuelve vulnerable ante cualquier situación que afecte de manera directa su estado de salud mental y esto lleva a repercutir diferentes actitudes en su desempeño laboral, hasta el día hoy se puede mencionar que el estrés es un término generalizado y analizado desde diferentes perspectivas, ya que en el ámbito empresarial se inicia como un desequilibrio individual y colectivo generando diferentes sintomatología de estrés que si no son identificados los factores pueden ir en aumento y afectar aún más la población organizacional.

El estrés es respuesta física o mental de una causa externa e interna y, es un indicador donde el ser humano puede darse cuenta a través de diferentes síntomas que los puede atender de forma personal, lo cual puede ser percibido también como una enfermedad y un factor que afecta a la población en general. En la actualidad ha sido un problema de salud mental específicamente en el personal que labora en diferentes organizaciones sometidas a mucha presión por la naturaleza de los puestos de trabajo, por lo que constituye un proceso significativo al momento del desempeño de sus labores afectando o no de acuerdo con la capacidad de gestión personal o políticas empresariales asociadas a la cultura del trabajo.

El ser humano es sensible a los factores externos como situaciones de tipo social: grupos, presión de los compañeros, acoso, citas y relaciones amorosas, acomodarse, situaciones personales: lidiar con un problema de salud, un conflicto familiar, un divorcio, mudarse, problemas monetarios, la muerte de un ser querido y que esa línea tan delgada contribuye a que el ser humano a nivel cognitivo pueda generar afectaciones en el desempeño laboral, siendo ahí un pilar fundamental para

que los empleadores puedan tomar una iniciativa a través de una respuesta de investigación y ayudar a su personal más vulnerable a identificar cuáles son esos factores que están afectando de manera específica y directa a los empleados del Hospital policlínica Limeña.

Lo importante de identificar los factores que ocasionan el estrés, ya que al no controlar dichos factores pueden incidir en diferentes manifestaciones conductuales, cognitivas y fisiológicas, entre algunas manifestaciones se encuentran problemas relacionados a la salud, como la presión arterial alta, las enfermedades cardíacas, la obesidad y la diabetes entre otras, y para poder identificar se debe de tomar en cuenta los siguientes aspectos, síntomas físicos. En el ámbito laboral se desarrolla por la carga laboral, las largas jornadas de trabajo, relaciones interpersonales, capacitación y organización laboral, falta de motivación, por ello en esta investigación se va a centrar en los factores de estrés y su incidencia en el desempeño laboral para poder proponer una estrategia de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación. Es importante destacar que la investigación esta modelada bajo el enfoque cuantitativo donde se espera detallar todos los aspectos que conlleva para dar respuesta a los objetivos planteados en el tema, logrando identificar los diferentes factores de estrés, siendo este un tema de importancia para las organizaciones salvadoreñas ya que de esa forma se puede trabajar bajo una estrategia de mejora continua.

Introducción

En el trabajo de investigación tiene como temática **“TIPIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL POLICLÍNICA LIMEÑA SANTA ROSA DE LIMA LA UNIÓN”**, su importancia radica en la necesidad de identificar los factores que ocasionan el estrés y de qué manera están afectando a los empleados. Si bien es cierto las afecciones o daños son aplicables de manera directa a la salud de los trabajadores, así como ayudar de la misma manera a identificar los diferentes riesgos psicosociales que lo están generando y sosteniendo la investigación en el desempeño en cada una de las funciones.

El estrés, un término que se utiliza de forma generalizada pero que muchas veces no se sabe comprender, por qué se produce y cómo manejarlo, necesariamente se necesita analizar, descubrir e identificar los factores que lo están ocasionando y al mismo tiempo interpretar ciertas situaciones o comportamiento desde la base científica, así como también, adoptar un criterio propio con un enfoque de investigación que gire sobre una gestión activa, produciendo y contextualizando la incidencia de esos factores que lo producen.

Se entiende que el estrés es molesto, desagradable, altera la estructura habitual, desequilibra y genera confusión sobre las actitudes de forma personal, y es ahí donde se manifiestan todas las emociones que generan malestar, pero al mismo tiempo, proporcionan información importante para poder determinar los factores que lo producen. También se considera el estrés como respuesta específica que implica la interacción entre el organismo y el medio que lo rodea, lo que puede llevar a definir el estrés como el estímulo respuesta. La importancia de estudios sobre el estrés en el trabajo y su incidencia en el desempeño en los empleados también es fundamental focalizar todos los incidentes, síntomas y signos que se presentan en el personal que labora dentro de las organizaciones.

Los empleados se ven afectado por múltiples factores, los cuales se van a investigar a nivel emocional, cognitivo y conductual, buscando sintetizar los factores de estrés específicamente que afectan el desempeño laboral, tomando como agente clave un

andamiaje sobre este problema que se ve amenazado por las diferentes circunstancias laborales que rodean el entorno de trabajo. Las diferentes actitudes que adopta el ser humano se ven reflejadas por problemas cotidianos en su comportamiento y personalidad y generalmente, terminan repercutiendo en su entorno laboral, convirtiéndose este fenómeno en una problemática de salud mental lo que se traduce en una dificultad para que el empleado pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente. Este fenómeno despierta un interés por identificar los factores de estrés y también analizar como incide el en el rendimiento laboral de los empleados, considerando para ello las áreas cognitivas, conductuales, psicofisiológicas, sociales y de gestión sobre salud ocupacional relacionadas al estrés en el trabajo.

El trabajo se ha transformado y también se incrementado por diversas actividades, ya que hoy en día el personal de salud, específicamente requiere de una exigencia y experticia en el área, tanto por las normativas y protocolos establecidos para los cuidados del paciente, así como también por las condiciones relacionadas al recinto hospitalario en donde se desempeñan dichas labores; por lo tanto, es importante considerar si el estrés es un proceso activo que ofrece recursos para una gestión productiva de manera positiva, incidiendo de manera directa o indirectamente en el rendimiento de las funciones, o del mismo modo, el estrés puede ser un factor asociado a experiencias negativas, generando consigo una serie de efectos negativos en la salud de las personas que se ven expuestas a dicho fenómeno.

Los síntomas de estrés laboral influyen en el rendimiento de todas las personas que laboran en una empresa, pues afecta su capacidad de concentración y sobre todo es necesario tener en cuenta que la mayoría de las personas siente estrés laboral, incluso a pesar de que le guste su trabajo, por eso, el objetivo que se quiere investigar es cuáles son los factores de estrés en el trabajo y como este incide en el desempeño de sus funciones. Claramente el empleado se puede sentir estresado por los horarios, sus compañeros de trabajo, fechas de entrega o posibles despidos; no obstante, un poco de estrés es motivador y puede ayudarle a conseguir resultados, esta interpretación es bastante subjetiva ya que cada persona suele dar su propia interpretación a cada síntoma o factor que lo esté ocasionando, ya que por el contrario,

cuando el estrés laboral es constante, puede llevar a problemas de salud y debe de encontrar formas de aliviar su estrés y así ayudarlo a mantenerse saludable y sentirse mejor, orientado a mejorar el desempeño de la organización.

En el siguiente planteamiento se puede encontrar **el CAPÍTULO I**, en donde se analiza la problemática latente en los trabajadores del Hospital Policlínica limeña detallando el planteamiento del problema, describiendo los antecedentes que serán comprendidos, como los aspectos teóricos acerca del desarrollo o abordaje científico, produciendo contexto histórico y posiciones teóricas que se han ido dando y que se consideran las más principales de la temática. Al mismo tiempo, se presenta una aproximación al origen de la problemática, mencionando el proceso evolutivo que contiene la contextualización, la necesidad de investigación y la formulación del problema, que se convierte en interrogantes de la investigación, delimitación del objeto de estudio, justificación sobre el abordaje a utilizar, objetivos generales y específicos que se buscan con dicho estudio. **EI CAPÍTULO II**, por su parte, se encuentra conformado por los antecedentes investigativos, las diferentes fundamentaciones filosóficas, empresariales y administrativas, las categorías fundamentales que se desarrollarán el marco teórico. Este dependerá de los objetivos y las metas propuestas. A lo largo de este capítulo, se abordarán diferentes apartados que refuercen o respalden teóricamente la intención y posición para realizar la investigación. El **CAPÍTULO III**, se encuentra constituido por la modalidad de la investigación, se plantea la metodología, la población, la muestra, la operacionalización de las variables, el plan de recolección de la información y el plan de procesamiento de la información. En el **CAPÍTULO IV**, se presentan propuestas sintéticas sobre el procedimiento para la recolección de la información y el procesamiento de esta con su respectiva interpretación de datos y resultados. En el **CAPÍTULO V** plantea brevemente el origen de las conclusiones y recomendaciones, en función de los resultados de la investigación del trabajo, lo que permite desarrollar y presentar una propuesta o solución de mejora que controle o mitigue el riesgo de estrés laboral en el lugar de trabajo.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

El estrés laboral es de interés a nivel no solo nacional sino también a escala mundial, por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones. En ese sentido, el estrés laboral es el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, por lo tanto, tiene alta probabilidad de afectar de forma importante la salud de los trabajadores y específicamente el funcionamiento empresarial. Es importante considerar los síntomas del estrés y las diferentes respuestas que tiene en el organismo del ser humano frente a exigencias externas e internas. Suele suceder en ocasiones que el estrés afecta en las relaciones interpersonales, así como también, influye en el desequilibrio entre la demanda de trabajo y el tiempo para ejecutar las funciones y eso se ve reflejado en la respuesta que emite el mismo cuerpo, es decir, cómo la persona reacciona a nivel conductual cuando se siente estresado. De la misma manera, el estrés genera una serie de síntomas psicológicos, físicos o sociales, que forman parte de la persona; con características comunes en algunos casos y características individuales en otros, dependiendo la capacidad de gestión individual que cada persona tenga al respecto.

Es significativo señalar que los factores psicosociales del estrés provienen de la percepción y la experiencia, es decir, su afección varía de acuerdo a la personalidad de cada individuo, al grado de exposición física, psicológica, social, al uso de sus habilidades, destrezas y competencias; por lo que es importante resaltar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o hacerlo con la misma intensidad, ya que cada uno varía de un factor a otro.

De acuerdo con Varela (2020), plantea que “el estrés ha despertado el interés de investigadores del área organizacional, por su consideración como la enfermedad del siglo XX, fenómeno que es vigente en el siglo XXI” (p.60). Si bien es cierto, aunque hay más políticas, leyes y procesos orientados a mejorar las condiciones de gestión y salud ocupacional en las áreas del trabajo, la modernidad ha traído consigo nuevos desafíos,

no sólo por la diversidad de trabajo, sino la complejidad de los mismos y las condiciones que facilitan que el estrés siga siendo la enfermedad del siglo XXI como dicen los expertos. Este fenómeno no sólo es propio de los países en vías de desarrollo, sino que es un fenómeno generalizado, ya que, según Ripoll, de acuerdo con estadísticas del 2015 “México tiene una tasa de estrés laboral, del 40% de empleados afectados, en Europa existe una afección del 28%, mientras que, en EEUU, las pérdidas por este concepto ascienden a más de 150.000 millones de dólares” (Ripoll. D ,2011 p, 102).

Este fenómeno y sus repercusiones no son cosa del pasado, al respecto la Organización Internacional del Trabajo OIT plantea que

Los accidentes laborales, el estrés, las largas horas de trabajos y las enfermedades relacionadas con el trabajo causan 374 millones de muertes al año y tienen grandes repercusiones tanto en el ámbito personal como en el familiar, no sólo desde un punto de vista económico, sino también en relación al bienestar físico y emocional a corto y a largo plazo. La Organización Internacional del Trabajo calcula que a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales. A nivel global, las cifras indican que el número de personas fallecidas por causas atribuibles al trabajo creció de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017. (Naciones Unidas, 2019).

Si bien es cierto, muchas de estas enfermedades pasan desapercibidas cuando se refieren a situaciones particulares, pero al tener una visión global el panorama es más desalentador. Muchas de estas enfermedades incluso pueden ser que no se vinculen con enfermedades profesionales y, por lo tanto, no reciban la atención oportuna, ya que se consideran diagnósticos y enfermedades aisladas de los trabajadores. Pero los datos siguen alarmando ya que la misma organización Internacional del Trabajo explicó que por año más de “374 millones de personas sufren

accidentes laborales. La pérdida estimada de días de trabajo relacionadas con la seguridad y la salud laborales representan alrededor del 4% del PIB mundial, una cifra que puede aumentar hasta el 6% en algunos países”. (TRT Español, 2019). Por lo tanto, el estrés laboral no solo es un tema necesario, sino que actualmente se vuelve imperativo para las empresas y considerar las implicaciones que dicho fenómeno tiene no solo en la salud mental de las personas y su desarrollo individual, sino que está directamente asociado a la productividad de las empresas de acuerdo con las organizaciones internacionales en temas de trabajo. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud, en una publicación conjunta con la OIT señalan que:

El trabajo y la salud mental están estrechamente relacionados. A entorno de trabajo seguro y saludable apoya salud mental, y una buena salud mental permite personas trabajar productivamente. Un lugar inseguro o insalubre puede interferir con la vida de una persona. (World Health Organization and International Labour, 2022), señalando dichas organizaciones en el mismo informe que “El 50% del costo social total de las condiciones de salud mental está impulsado por costos indirectos como la reducción de la productividad y 1 trillón es el costo para la economía global debido a la depresión y la ansiedad, principalmente por la pérdida de productividad” (World Health Organization and International Labour, 2022)

Por lo tanto, la salud mental está asociada no solo al bienestar de las personas de manera individual, sino como ya bien se ha mencionado, este asociado a la productividad de las organizaciones y en general al desarrollo económico de los países. En este sentido, el estrés puede ser positivo (Eustress), cuando el organismo se prepara ante amenazas y realiza satisfactoriamente una tarea y, negativo (Distress) cuando el organismo no puede hacer frente a las exigencias del entorno dando lugar a desequilibrios físicos, mentales y sociales. La gestión adecuada del estrés se convierte no sólo en una iniciativa de las empresas en cuanto a la gestión de este fenómeno, sino que es una necesidad para garantizar condiciones ergonómicas de trabajo, sino también una adecuada salud mental que favorezca un entorno productivo.

Ahora bien, la relación establecida entre estrés y factores de trabajos con efectos psicosociales, remite a interpretaciones emocionales del estrés en el trabajo; tanto intralaborales como extralaborales que influyen en la aparición de estrés cuando se constituyen en factores de riesgo. Entre algunos de estos indicadores suelen estar asociados a “fatiga, un estado de agotamiento, cansancio, letargo, generalmente asociado con una debilidad o un agotamiento físico de la persona y/o recursos mentales, esto implica desde un estado general de percepción específica, teniendo la sensación inducida por el trabajo muscular” (Ripoll. D ,2001 p, 35). Esto se ve relacionado en el ser humano y su entorno laboral, induciendo una incapacidad de continuar en un funcionamiento a nivel normal de actividades que se requiere que desempeñe de maneja optima en el día a día.

El objetivo de esta investigación es lograr identificar los factores del estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas, teniendo en cuenta investigaciones previas o repositorios importantes que se ajusten al proceso. Realmente se considera que existen diferentes factores negativos y positivos: negativos porque desestabilizan a las organizaciones en cuanto al desempeño a las funciones, esta problemática se atiende dentro de este marco investigativo como parte importante de la validez y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como también la respuesta al modelo cuantitativo. El estudio del estrés e incidencia el desempeño laboral permite conocer cuáles son los factores de estrés conlleva a determinar elementos importantes que se buscan investigar de los empleados. Hay un claro ejemplo, en el mundo laboral, y es que se valoraba la estabilidad en la vida profesional y que hoy por hoy es importante mantener el requisito de flexibilidad y la adaptación rápida después de una crisis, justo en ese momento es donde se descubren habilidades blandas que son sumamente efectivas en el análisis e incidencia sobre el estrés.

A partir de los aspectos planteados en los párrafos anteriores surge el interés de esta investigación para responder a la pregunta, **¿cuáles son los niveles de estrés en el trabajo y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima en el departamento de La Unión?** En este sentido, se analiza la situación problemática que cada empleado vive desde su lugar de

trabajo y como se relaciona con la situación que lo esté desencadenando, por lo que se busca analizar los factores de estrés en el trabajo y su incidencia en el desempeño laboral sus categorías explicativas y variables asociadas, prestando especial atención en personal de salud como médicos, enfermeras y personal administrativo.

Cabe recalcar que es sumamente importante identificar el estrés relacionado con el trabajo y las reacciones de este, como se menciona el estrés es un problema para el trabajador, principalmente para su empresa y para la sociedad y si estos factores de estrés van en aumentando día a día se vuelve un proceso de lucha constante y sobre todo adaptar la salud mental y tratar de manejar esos factores de estrés que se vean como una amenaza latente en el momento. Dentro de todo proceso los diferentes factores de estrés van teniendo plenitud en la salud y bienestar en la población activa, para alcanzar la formación se debe favorecer a la modernización de los trabajos en las empresas, así como la prevención del estrés relacionado con el trabajo.

Para muchas personas hasta hoy el impacto que ha generado el estrés en el ámbito laboral es bastante significativo ya que en su mayoría se requiere de atención psicológica, orientación emocional para lograr estabilizar al empleado sobre la salud mental y la capacidad de resiliencia que este pueda tener ante una dificultad o problema, este apoyo que pueda recibir el empleado a nivel profesional o adicionales a la psicología están marcados por una evolución de una magnitud que resulta un difícil analizarla, ya que existen entidades u organizaciones tales como la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, la Organización de las Naciones Unidas y la Unión Europea, entre otras que han considerado el tema de los factores psicosociales en el trabajo como una alta prioridad de atención, por distintas razones, que van desde su vínculo con los principales problemas de salud físico y mental y las relacionados con la alta demanda de tareas en el trabajo.

Orlandini (2001) define que

El estrés ocupacional como las reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, es decir, mantiene la posibilidad que

brinda el trabajo en el área teniendo en cuenta que sus características vayan en la misma dirección de cómo desea el trabajador que sea su labor, esto conlleva a que exista la posibilidad o no de satisfacer las necesidades con respecto a las características del trabajo, si se pudiera constituir un factor moderador o de riesgo de tensión se lograra una investigación provechosa sobre la influencia que tiene los factores de estrés y su incidencia en el desempeño de los trabajadores (p, 88).

Hay que reconocer que se ha documentado diferentes actividades con la idea que poder identificar condiciones de trabajo y sus características específicas, para poder caracterizar la demanda de trabajo y también la producción de apoyo a la reducción de esos factores de estrés en los empleados es necesario documentar cada una de las actividades para lograr esa caracterización. También es importante señalar que cada característica o cadena de estrés es sumamente causal ya que existen diferentes variables y acciones relacionadas al ambientes de trabajo, aunque pueden existir muchos momentos en donde están involucrado las estructuras y procesos sociales como: estímulos psicosociales, programas psicobiológicos, enfermedad y falta de bienestar, esperando tener la certeza de que las empresas cuenten con un plan de desarrollo emocional que permita identificar los factores de estrés en el trabajo, logrando de alguna manera ayudar y facilitar el equilibrio laboral y personal.

1.2. Definición o planteamiento del estudio

El estrés laboral es el responsable de muchas alteraciones emocionales y físicas en los trabajadores de diversas ocupaciones, y una de las ocupaciones que está estrechamente ligada a los factores de estrés es el personal de salud, y se debe a las diferentes funciones que realizan dentro del lugar de trabajo. Esa vinculación de los factores de estrés con las labores que realiza dentro presenta altos niveles de estrés y estos producen serias dificultades psicológicas y problemas laborales significativos. Todas esas características tienden a utilizar paradigmas relacionados al estrés laboral en algunas organizaciones, muchas veces con ideas contradictorias y no sustentables

por una serie de investigaciones y posturas desde diferentes perspectivas. De esa misma manera la salud y bienestar pueden verse influidos por el trabajo de una forma negativa dependiendo el contexto y el ambiente organizacional.

El trabajo puede construir un objetivo y dar un sentido a la vida organizacional sobre el estrés, pero también puede brindar un contenido y una estructura diferente, ofreciéndonos identidad, autoestima y valoración personal; todo esto puede suceder cuando las condiciones laborales son óptimas y los empleados se les permite un grado de autonomía teniendo un trabajo con un clima organizacional adecuado. Estrés es una palabra extensamente usada, aunque existe la impresión que no todo el mundo la emplea con el mismo significado. Hay quien cuando dice estrés está pensado en el corazón acelerado, en los músculos tensos, en disparos hormonales, en animales huyendo de predadores, o sea en supervivencia. Por otro lado, hay quien cuando habla de estrés se refiere al agobio, a la prisa, a las obligaciones artificiales de la vida actual, a la sensación de impotencia ante los acontecimientos y en el malestar, es aquí donde la salud mental de los trabajadores en la Policlínica Limeña puede verse afectada ante los continuos factores que generan los distintos estresores.

Todo el mundo parece conocer qué es el estrés, y se basan en que si no se tiene el tiempo para hacer las cosas todo suele salir mal. Todo parece quedar resumido entre muchas tareas y poco tiempo, pero, realmente, ¿Son estos los factores que ocasionan el estrés? Unas veces sí y otras veces no. Analizando con mayor especificidad, ¿se puede tener muchas tareas y no tener estrés? (dentro de un margen humano posible con las capacidades y recursos disponibles). Hay quien realiza muchas tareas y no se estresa, al contrario, prefiere a tener poco que hacer, también hay quien no hace apenas tareas y ante cualquier cambio o novedad observa cómo se desencadena una reacción de estrés. Las circunstancias y recursos no son iguales para cada persona, no se valora igual las situaciones, entonces es importante preguntarse ¿Qué desencadena el mecanismo del estrés? las dificultades, el tiempo, el no tener tarea, el tener muchas, y la lista puede seguir.

El estrés en el trabajo es la reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad en el ser humano para hacerles frente, esa

situación conlleva a desarrollar problemas de salud mental en los trabajadores. Por lo tanto, si el estrés es esa reacción que se presenta en los trabajadores, entonces dicha ocupación permite analizar el trabajo como un eje transversal que estructura la vida particular y social de las personas, desde esta perspectiva se puede partir para comprender cómo el trabajo facilita analizar los factores de estrés y su incidencia en el desempeño laboral. Entre algunos elementos que emergen sobre estos factores se encuentran la cantidad de tareas diarias que se puedan desarrollar durante una jornada como un factor generador de estrés, también se tienen algunas de las características asociadas a la responsabilidad frente a los demás, trabajos de servicios a los que una persona se incorpora mayoritariamente, la disciplina, y también la realización de trabajos dentro de un mercado, la falta de inducción o capacitación, problemas de equipo, falta de liderazgo y autonomía, clima organizacional entre otros.

El trabajo suele ser bueno para las personas, ya que da estructura de vida y la mayoría de los empleados obteniendo satisfacción de él. Una cierta cantidad de presión en el trabajo suele ser bueno, ya que puede ayudar a rendir mejor y preparar para los desafíos. Pero, si la presión y las demandas se incrementan, pueden conducir a estrés laboral. La situación individual de una persona que se encuentran en un proceso de estrés puede también ser considerada dañina para los demás compañeros a nivel organizativo. Las empresas también se enfrentan a nuevas situaciones que deben resolver y, en ocasiones, no cuentan con recursos y capacidades para afrontarlas eficazmente, siguen haciendo lo que hacían, sin resultados, hasta agotarse y consumirse, o generan conflictos internos, desorganización, malestar y no determinan si hay un factor interno que lo desencadena.

La interrelación hombre trabajo y la tensión laboral o estrés que se experimenta no solo se deriva de la percepción y las características de las tareas que se realizan, sino también de cómo el trabajo se relaciona con sus necesidades, que están en la base de los intereses de cada empleado, con las emociones, preferencias (manifiestas en su comportamiento) y cómo éstas se conjugan construyendo el fundamento del concepto de dinamismo de la personalidad en la vivencia o no de una respuesta ante el estrés laboral. En las diferentes empresas se presentan algunos otros elementos generadores

de estrés, entre los cuales destacan los procesos innovadores, mecanismos de producción y la óptima gestión del talento humano, en fin, todos esos factores de producción son aspectos que conllevan al desmesurado aumento de enfermedades de salud mental que en épocas pasadas no eran catastróficas, como lo son el día de hoy. Ahora bien, las empresas tienen sus políticas internas sobre procesos administrativos y legales, pero muchas carecen de protocolos de atención y capacitación en situaciones de salud mental y clima organizacional, no logrando tomar en cuenta las distintas manifestaciones de estrés, entendiéndose estas con un lenguaje directo del ser humano y que se reflejan a través del lenguaje corporal, sus estados emocionales y de salud con señales que dictan a la empresa indicadores de malestar como enfermedades profesionales, entre otros indicadores que emergen en el día a día.

El Hospital Policlínica Limeña es uno de los hospitales privados en El Salvador, ubicado en la ciudad de Santa Rosa de Lima, La Unión; es una empresa dedicada a brindar servicio médico y atención hospitalaria, que desde hace un tiempo ha empezado a presentar de manera regular un índice de rotación de personal a pesar de la poca cantidad de personal en la empresa. Este factor, al igual que otros asociados, facilitan identificar los factores que producen este estrés en cada empleado, determinando de una manera ordenada y científica cuáles son los elementos que lo están ocasionando. Hasta el momento se observa con inquietud la sobrecarga de trabajo y los turnos rotativos, lo que por supuesto, no descartan otros factores asociados a condiciones físicas, falta de incentivos y pagos adecuados que puedan estar afectando. Además, existen otras variables asociadas con la atención y la oferta de servicios de la clínica, que se caracteriza por la modernidad en el servicio hospitalario a nivel oriental, con tecnología avanzada, enfocados siempre en el bienestar y la salud de sus usuarios, proporcionando los recursos necesarios para satisfacer las expectativas de atención médica, otorgando siempre un servicio integral, con capacidad y calidad. Por lo tanto, dicha complejidad organizativa ofrece un asidero oportuno para investigar la parte del manejo del estrés y los recursos que la empresa brinda para dichos empleados, necesidad que ha surgido por parte de la junta de la clínica.

Los aliados estratégicos también son importantes, ya que son quienes hacen la diferencia mediante el desarrollo del talento profesional ofreciendo a cada uno de ellos la oportunidad de descubrir, desarrollar y fomentar sus habilidades dentro de la organización, constituyendo así un equipo multidisciplinario y altamente cualificado; apoyado con un Staff de médicos especialistas con experiencia, sentido humano y profesionalismo, mediante la atención que el hospital ofrece se vio en la necesidad de contratar profesionales de diferentes especialidades que hoy por hoy cuenta con 70 empleados en diferentes áreas: operativos, administrativos, médicos especialistas, enfermeras, enfermeros, vigilantes, personal de limpieza, cocina, que durante muchos años se ha prestado un servicio de calidad y siempre está al frente en cada una de las mismas.

Se propone que la investigación está enfocada en descubrir de qué manera los diferentes factores de estrés inciden en el rendimiento de la actividades del personal de salud en la Policlínica Limeña, asegurando lograr los objetivos y el planteamiento hipotético para abordar dichos contextos organizacionales, tomando en consideración estudios de relevancia a nivel nacional e internacional sobre los diferentes niveles de atención en salud en la cual se puede percibir el nivel de daño que causa el estrés en el trabajo, ya sea por los niveles de carga laboral y otros factores que hasta el momento se desconocen dentro de la investigación, así como también, es importante recalcar que estos afectan a nivel psicológico y comportamental. Suele mencionarse que el estrés es algo subjetivo en cuanto a los factores, es por eso la importancia de la investigación que va orientada en analizar que ocasiona es estrés en la policlínica, logrando ayudar mediante la ciencia en analizar todos los factores asociados al estrés laboral y sus posibles mecanismos de respuestas dentro de la organización. La ejecución de la investigación centra, por tanto, en el analizar los factores de estrés en el trabajo y su incidencia en el desempeño de los empleados, cuya estrategia medular se basa en la aproximación científica al fenómeno de estudio.

En resumen, este estudio hace hincapié en analizar los factores de estrés en el trabajo y como inciden en el desempeño laboral, logrando así una estrategia de mejora en las diferentes problemáticas laborales en los empleados del hospital, determinando la

incidencia de los factores relaciones al trabajo en la Policlínica Limeña Santa Rosa de Lima, La Unión. Al mismo tiempo se analizan las propuestas de carácter organizativo para manejar el estrés a nivel laboral, facilitando la información específica sobre el trabajo, los objetivos, el desarrollo de la tarea, las expectativas de desempeño de los trabajadores/as y sus necesidades de formación específicamente por parte de la unidad de recursos humanos, siendo esta una fuente de apoyo en la empresa para poder identificar y estudiar los factores que generan estrés.

1.2.1. Enunciado

¿Cuáles son los niveles determinantes del estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los empleados de la Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivos generales:

- ✓ Analizar los niveles de estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión.

1.3.2. Objetivos específicos:

- ✓ Identificar los niveles relacionados al estrés en el trabajo en los empleados y su afectación en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ Determinar la incidencia de los factores relacionados al estrés en el trabajo en el desempeño laboral de los empleados Hospital Policlínica Limeña.
- ✓ Proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral y reducir los efectos generadores de estrés en el trabajo.

1.4. Establecimiento de Hipótesis

Hi Los niveles del estrés laboral inciden en el desempeño de los empleados del Hospital Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión, es decir que en la medida que se implementen las buenas prácticas dentro de la organización en esa misma medida el desempeño laboral esperado será positivo.

Ho Los niveles de estrés laboral no inciden en el desempeño de los empleados del Hospital Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión.

1.4.1. Variables

V.I. Los niveles de estrés.

V.D. Desempeño laboral de los empleados en hospital policlínica Limeña.

1.4.2. Matriz de congruencia

Hipótesis General	Hipótesis nula	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Los niveles de estrés en el trabajo inciden en el desempeño laboral de los empleados Hospital Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión. es decir que en la medida que se implementen	Los niveles de estrés en el trabajo no inciden en el desempeño laboral de los empleados Hospital Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión.	VI: Los factores de estrés. VD: Desempeño laboral de los empleados en hospital policlínica Limeña.	Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión. Desempeño como laboral, son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para	Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental. Desempeño laboral es la fase en la que la empresa identifica el mejor rendimiento al cual desea	-Sobrecarga de trabajo. -Liderazgo. -Clima organizacional. -Salud ocupacional. -Estabilidad Laboral. -Plan de beneficios en incentivos.	Cuestionario. En el cuestionario se tienen preguntas que van ligadas a la variable dependiente y la variable dependiente, entendiéndose que en la medida que las buenas prácticas dentro de la organización se implementan en

<p>las buenas prácticas dentro de la organización en esa misma medida el desempeño laboral esperado será positivo.</p>			<p>los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.</p>	<p>dirigirse.</p>	<p>-Horarios de trabajo. -Acoso Laboral. - Desorganización en la distribución de funciones. -Salarios. Estos indicadores ayudan a descubrir que es lo que ocasiona el estrés e incide en el desempeño de los trabajadores,</p>	<p>esa misma medida aumenta el desempeño laboral de los trabajadores.</p>
--	--	--	--	-------------------	---	---

					<p>pero es importante identificar que las buenas prácticas por parte de los dueños de la empresa inducen a que el desempeño laboral aumente en cada uno de ellos.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

1.5. Justificación

No existe una definición universal de la palabra “estrés”. Sin embargo, tiende a ser comprendida por la mayoría de las poblaciones en el mundo. Se asocia popularmente al “estrés” con todo aquello que provoca tensión, tanto en la vida familiar, social, como en la vida laboral. Desde muy temprana edad, el ser humano descubre que la vida es “estresante” y en muchas situaciones dolorosa e injustas. A nivel laboral, la humanidad ha pasado por la esclavitud hasta el presente estado de economía mundial globalizada. Por otra parte, son diferentes los “estresores” que vive un trabajador en un país del primer mundo, a aquellos que vivencia el que trabaja en países en vías de desarrollo. Muy importante hay que destacar que esos “estresores” o demandas ambientales y/o interpersonales, son interpretadas por las personas de acuerdo con su forma peculiar de enfrentar su realidad. Por lo tanto, el estrés se puede considerar como la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía y sobre todo identificar qué es lo que lo está ocasionado, y no dejar desapercibido que puede variar de una persona a otra.

Las diferentes teorías sirven para poder sustentar esta investigación sobre los diferentes conceptos y factores que producen el estrés en el trabajo, dando una conceptualización útil para tener una idea clara a lo que los empleados se enfrentan día a día en el trabajo, y que por medio de otras investigaciones relacionadas se pueden analizar dichas reacciones. De esta manera, el desempeño laboral puede verse afectado no sólo por las circunstancias que rodean el trabajo sino también, por una condición de estrés no manejado adecuadamente por parte de los empleados del centro hospitalario, ya que al igual que otras instancias no están exentos de estas repercusiones ya sea a través de diferentes indicadores como una mala gestión desde las jefaturas en el manejo de los empleados, la sobrecarga laboral, clima organizacional, entre otras, desarrollar ciertos niveles de estrés, afectando a los empleados en su desempeño laboral.

Como se sabe el estrés es un conjunto de elementos cognitivos, conductuales y físicos del ser humano, así como también está asociado a una serie de factores

relacionados al estrés en el trabajo. En este sentido, la investigación tiene un impacto a nivel laboral dentro del hospital, porque va a permitir identificar los factores de estrés que afectan en el personal de salud de la Policlínica, y analizar cómo afectan en el desarrollo de sus funciones de manera eficiente. Redolar Ripoll, D. (2011), menciona que en la empresa todos los seres humanos pueden sufrir de manera genérica una afectación en la salud mental a nivel cognitivo y perder el equilibrio en el manejo de sus emociones en algún momento. De igual manera, la salud mental de los empleados también afecta a los usuarios al momento de la atención, considerando la diversidad de pacientes y enfermedades que éstos manifiestan en la demanda de servicios de salud, y por tanto, ante dichas manifestaciones, los pacientes se van con la impresión de que el personal de salud siempre muestra un grado de tensión o molestos, específicamente en el trato al usuario y se interpreta como estar estresados o cansado, en otro vocabulario menciona que no tienen vocación para el servicio. Un estímulo estresor de intensidad muy alta produce tensión y puede lograr provocar en el ser humano a no controlar esa emoción que imposibilita el trato y el desempeño de sus funciones.

Ahora bien, si se pone en un plano de análisis la situación que viven los empleados del Hospital Policlínica Limeña de Santa Rosa de Lima, en el Departamento de la Unión, la respuesta de estrés, en definitiva, posee un alto valor adaptativo, puesto que genera cambios en el organismo con el propósito de facilitar el enfrentamiento de una situación de amenaza que cada empleado vive de forma diferente, pero también puede tener consecuencias negativas que dañan la integridad física de cada empleado, en casi en totalidad sobre los sistemas fisiológicos, analizando de esta forma como inciden en el desempeño de sus funciones.

La investigación, procura entonces, la identificación de los factores de estrés en el trabajo, sus características explicativas y variables asociadas, teniendo en cuenta que la población directamente son los empleados del Hospital Policlínica Limeña Santa Rosa de Lima La Unión a quienes beneficiará. Para conseguir dicho propósito se desarrolla una estrategia metodológica de tipo cuantitativa, logrando así cuantificar los diferentes factores que ocasionan el estrés y analizar su incidencia en el desempeño laboral, a través de este método, utilizando herramientas de análisis matemático y

estadístico. Por lo tanto, su función principal es describir, explicar y predecir fenómenos a través de datos numéricos, al mismo permite encontrar resultados específicos que ayudaran a dar una propuesta de mejora al estrés en el trabajo y que las entidades de recursos humanos del hospital puedan desarrollarlas y aplicarlas con su equipo de trabajo dentro de las áreas hospitalarias.

Así mismo, la investigación en el Hospital Policlínica busca entre otras cosas abordar el sector salud, por la alta demanda de trabajo y poco recurso asignado para la atención hospitalaria en dicho recinto hospitalario, en este sentido la alta demanda de usuarios, turnos rotativos, clima organizacional genera en los empleados un desgaste físico y emocional que puede afectar en desarrollo efectivo de las funciones entre otros factores que se desean investigar.

Para poder desarrollar esta investigación en contexto nacional se ha demostrado la generalidad del proyecto, logrando así ayudar a la jefatura de recursos humanos en la identificación de los factores de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, así como también, la autodeterminación y manejo efectivo del estrés en donde permita obtener los resultados y desarrollar planes estratégicos de mejora sobre la satisfacción y motivación con el talento humano. También se pretende analizar el proceso establecido y estandarizado con el talento humano, optando por la interpretación objetiva del comportamiento individual y colectivo, uniendo la parte humanística, procedimental y la parte operativa directa, a la vez facilitar las partes de la investigación.

Entre los factores más relevantes que el estudio aborda se encuentran aquellos asociados a sobrecarga de trabajo, liderazgo, clima organizacional, salud ocupacional, estabilidad laboral, plan de beneficios en incentivos, horarios de trabajo, acoso laboral, desorganización en la distribución de funciones, salarios. Teniendo en cuenta que la empresa y el personal tienen indicadores estratégicos para el crecimiento y desarrollo a nivel laboral, también aclarar que el bienestar emocional no es lo mismo con indicadores laborales, ya que un equilibrio emocional permite desarrollar las tareas de forma eficaz, por ello se espera que la investigación ayude al mejoramiento del desempeño laboral de los empleados del Hospital Policlínica Limeña, Santa Rosa de

Lima, La Unión, siendo una de las instituciones de salud privadas que ponga en práctica una propuesta de mejora continua para el crecimiento personal y de la salud mental del personal.

Por último, se espera que con el estudio aportar al conocimiento y sistematización de información sobre estrés en el sector hospitalario a nivel regional y nacional, explicando también como dichos factores estudiados se conjugan en la afectación y manejo de los empleados en el desempeño sus labores. Se espera que dicha información no sea útil solo al hospital privado hacia el cual se orienta el estudio, sino que sus resultados, puedan tener un valor predictivo y generalizable, que permita contextualizar otras realidades para explicar la naturaleza de este fenómeno en otros sectores parecidos, al mismo tiempo, abrir una importante área de interés, para futuras investigaciones sobre el área.

1.6. Limitaciones del estudio

1.6.1. Alcances

1. Lograr determinar los niveles de estrés laboral y como este incide en el desempeño de los empleados del hospital.
2. La investigación se realizará durante el año 2023.
3. Establecer una propuesta basada en una estrategia que genere un buen manejo del estrés, donde se puedan disminuir los niveles de estrés orientado a la satisfacción de los empleados en el logro de metas y objetivos en el centro Hospitalario.
4. La investigación se realizará en el Hospital Policlínica Limeña en la Ciudad de Santa Rosa de Lima.
5. Se realizará en el hospital privado de la región.

1.6.2. Limitaciones

1. El estudio está dirigido en un enfoque transversal durante el año 2023, no incluye otros periodos del ejercicio profesional de los empleados del hospital.
2. El estudio no conlleva a definir parámetros o mecanismos para desarrollar procesos de atención a nivel psicoterapéutico el estrés en el desempeño laboral.
3. Los resultados del estudio y el plan se entregan al hospital, el estudio no contempla la aplicación de dichos resultados ni el desarrollo de las estrategias de reducción de estrés.
4. Dificultad en el establecimiento de la calendarización para el desarrollo de las sesiones, debido a los horarios rotativos del personal que labora en el hospital.
5. No incluye otros centros hospitalarios privados de la región u hospitales nacionales del país.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Estrés

El estrés supone un hecho habitual de la vida del ser humano, ya que cualquier individuo, con mayor o menor frecuencia, lo ha experimentado en algún momento de su existencia. El estrés es un concepto que emerge oportunamente para expresar una cualidad de las relaciones entre el individuo y su medio, permitiendo comprender los mecanismos a través de los cuales los factores de naturaleza psicológica y social impactan en la salud y el bienestar.” (Juárez García, 202, p, 111). El estrés es el proceso que impacta en su bienestar psicológico y social de los empleados ya que tiene una estrecha relación hombre y trabajo, entendiéndose que el trabajo enmarca un desgaste emocional. También es importante analizar el término estrés de la corriente física en la cual hace referencia al resultado de la interacción entre una fuerza y la resistencia que se le opone. Así, por ejemplo, presión y tensión que es una de las causas más comunes que causan estrés.

El estrés es la preocupación que se desarrolla en el ser humano de acuerdo con el sistema o ambiente donde se interactúe. El estrés laboral se define como la respuesta física, cognitiva y emocional que surge como resultado de la relación entre el trabajador y las condiciones laborales que se perciben como desafiantes, excesivas o que exceden las capacidades del individuo. (Galán Cuevas,2013.) La definición de estrés destaca la importancia de una relación adecuada entre el trabajador y las condiciones laborales para evitar un exceso de estrés, lo que puede conducir a diferentes indicadores como el ausentismo, la disminución del rendimiento y, potencialmente, a problemas de salud mental y física a largo plazo, que, por lo tanto, es fundamental que las empresas presten atención al estrés laboral y adopten medidas preventivas para proteger la salud y el bienestar de sus empleados.

Los diferentes estresores son considerables como una problemática de mucha importancia, y para poder analizar esta perspectiva que por cierto es muy amplia, se logrará identificar a través de la investigación de tipo cuantitativa para poder identificar

cual es el factor generador de estrés laboral. El estrés es un factor determinante ya sea por el desempeño de roles, conflicto, liderazgo, sobrecarga de trabajo, clima organizacional, estabilidad laboral, todo esto enmarcado en el desarrollo del trabajo en el cual influye también la inseguridad en el trabajo y situaciones ambientales. (Varela A. 2020, p. 92), Dicha problemática de los factores delimitantes de estrés puede señalar que una percepción puede repercutir en las sintomatologías y lograr identificar algunos desencadenantes del estrés en el trabajo.

Los estudios demuestran que cada persona tiene un grado diferente de estrés, el cual depende de, la herencia, de su constitución biológica, del estado de salud mental, de las experiencias que ha tenido de su forma de ser, de su capacidad intelectual, entre otros. Los diferentes factores de estrés también no solo van ligados a la herencia sino también a la demanda organizacional como aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación de nuevas políticas de trabajo, estructura y clima organizacional, siendo un camino que lleva a la maduración fundamental sobre el análisis del estrés. todo este proceso de maduración del estrés va acompañado de las relaciones de trabajo y otros ámbitos de la vida como los son familia, amigos, comunidad, situación personal.

Algunas teorías plantean diferentes modelos de trabajo, porque existentes en las empresas algunos indicadores que no son adecuados para abordar las nuevas realidades organizacionales y laborales, pero se descubre que esas nuevas realidades laborales para muchos empleados hoy en día y en varias empresas están siendo identificados como los nuevos factores de estrés en el trabajo y que a menudo se forman de manera específica, hoy en día se requiere de una respuesta por parte de los encargados de recursos humanos, llámese jefaturas, junta organizativa para que puedan estar involucradas y descubrir que lo está ocasionado estrés en el trabajo. Por efecto en algunas teorías y políticas internas son necesarias para hacer un autoanálisis sobre la valoración de la organización y la forma de la distribución de funciones el trabajo de forma individual y grupal.

2.2. Indicadores de estrés

Existen diferentes indicadores para lograr identificar los factores de estrés, dentro de ellos se hacen notar que en la gran mayoría se desarrollan por los puestos y lugares de trabajo. Galán Cuevas, (2013) sostiene que, en otros contextos sobre el ajuste de persona y ambiente se toman en cuenta los objetivos y mecanismos de afrontamiento y mecanismos de defensa los cuales los resume en cinco pasos:

- ✓ Demanda laboral.
- ✓ Desequilibrio entre demandas y recursos. (liderazgo)
- ✓ Experiencia emocional de estrés.
- ✓ Respuestas fisiológicas, cognitivas y comportamentales.
- ✓ Anticipación de los resultados del afrontamiento.

El comportamiento sobre estos indicadores organizacionales permite hacer un feedback donde se puede explicar de forma detallada sobre los síntomas que presentan los trabajadores estresados y que a menudo se concentran en determinadas áreas de trabajo y no están siendo distribuidos al azar entre todos los equipos, así como también analizar si una persona en un equipo estaba estresada era más probable que el resto del equipo también lo estuviera.

Ahora bien, “el estrés es un término bastante conocido en la sociedad actual. En algunos casos su protagonismo lo ha llevado a los medios de comunicación tal como lo menciona”. (Le Scanff, 2021, pag, 98). Según toda la teoría se ha podido trascender el ámbito de lo cotidiano y lo académico; sin embargo, es menester reconocer que como campo de estudio es relativamente nuevo y apenas se empiezan a vislumbrar esos factores que determinada el estrés en el trabajo. En un primer momento se analizan múltiples factores de estrés que cada ser humano presenta ya sea ante una percepción o situación distinta y este se puede convertir en el que tener estrés es estar sometido a una gran presión, sentirse frustrado, aburrido, encontrarse en situaciones en las que no es fácil el control de estas, tener problemas conyugales, entre otros factores.

Uno de los factores que puede ayudar a explicar el estrés en el trabajo y su incidencia en desempeño laboral, son los procesos perceptivos, ambientes residenciales, situaciones emociones y carencia de empatía en la coordinación laboral, ya que éstos pueden tener un impacto en su funcionamiento cotidiano, su bienestar general, su salud y sus procesos psicológicos, como el estrés. En este sentido allí intervienen factores temperamentales o genéticos y en mayor medida el entorno, la cultura, los afectos hayan aportado en la modelación del carácter, todo lo que va a conformar la personalidad y vuelve más o menos vulnerable a cada persona.

2.3. Estudios sobre el estrés

El interés por estudiar el estrés ya es antiguo, pudiendo encontrar sus raíces en distintas etapas a través de la historia. Cuando se habla del término estrés hace referencia a los problemas y adversidades de cada ser humano, lo que posteriormente, el estrés se va a convertir en una relación entre la carga externa ejercida dentro de la empresa y los proyectos experimentados por el mismo. Así mismo, dependiendo el resultado de la relación entre la carga externa y los proyectos experimentados, el estrés tendrá una aplicabilidad dentro de los seres humanos, aludiendo a un estado de resistencia frente a las influencias extrañas y las influencias no extrañas, ya que este mismo termino de estrés es utilizado, primero en un contexto social y después, en la física y en la industria, refiriéndose a una fuerza ejercida sobre algún objeto provocando una tensión a nivel personal.

Desde el punto de vista investigativo se puede observar que la producción sobre el estrés psicológico, bajo una experiencia vivida por cada empleado es bastante específica por los diversos estudios referenciados en párrafos anteriores que no solamente abordan uno de los componentes del estrés, si no que menciona también los síntomas generales sobre el estrés; además, cabe resaltar que ninguno de estos estudios son estables, pueden ir detonando a través de varios factores y son parte importante en todo proceso. Por eso, al mismo tiempo se vuelve necesario que se vayan validando a través de la investigación diferentes conceptos sobre el estrés con suficientes análisis crítico ante las exigencias del entorno.

El estado psicológico puede provocar efectos no experimentados y eso puede ayudar a generar en la población un enfoque de investigación para lograr identificar, metas que comprometen su estatus laboral y las condiciones propicias de su trabajo, y como este repercute en el desempeño laboral, al mismo tiempo analizar como este incide en el rendimiento de su funciones específicas de cada área, ya que no solo por presentar o experimentar soledad, ira, ansiedad, depresión, insomnio y síntomas de estrés que puede ser postraumático o negativo, sino que también tenemos apegos a distintos factores laborales y personales que la persona atraviesa en la cual afecta directamente al personal de salud, siendo esta experimentación un agente directo en este proceso por la manifestación conductual manifestada por síntomas que produjeron una reacción de estrés y se ve afectado el desempeño laboral.

Así mismo, Redolar Ripoll, D. (2015) encontró una clara asociación entre baja satisfacción laboral y estrés (p, 226). "...No obstante, hay que analizar los hallazgos encontrados en relación directa entre estrés y satisfacción laboral, ya que todos los aportes del estrés actúan primariamente a través de la depresión y que esta depresión se asociaba a niveles bajos de rendimiento laboral. Estos estudios desarrollados son fuentes principales de satisfacción o insatisfacción en personal de salud, como las estaciones del tiempo o turnos dobles, y también han encontrado que las enfermeras más satisfechas eran aquellas que consideraban su trabajo menos rutinario, percibían posibilidades de promoción, eran de mayor edad, opinaban que había un reparto equitativo de recompensas entre los empleados, trabajaban en turno de día y no creían estar sobrecargadas de trabajo.

En todo proceso de investigación los hallazgos son importantes ya que permite detallar algunos hallazgos y fuentes de información que pueden servir como orientación para poder estudiar o analizar un caso en específico ...Otro dato muy importante es que un grupo de investigadores coincide con los resultados de los niveles de estrés en el personal de salud, sin embargo, el trabajo por turnos se hace progresivamente más estresante conforme la persona se adapta al sistema." (Méndez, 2020, p,105) Es por ello, que las diferentes investigaciones en el personal de salud arrojan datos que van a favorecer a mejorar los niveles de estrés, así como, la rotación de trabajo, y una buena

organización empresarial, esperando bajar los niveles de estrés, también lograr una mejor organización en el personal manejando el estrés bajo determinadas estrategias de afrontamiento. En efecto, se dice que una reducción significativa en la tensión de trabajo en turno rotatorio lograban crear una fuente de estrés, pero de forma controlable, en esta premisa también parece producirse cuando se trabaja en turno de noche. Así mismo, en la realidad se encuentran el personal de salud con cierta inestabilidad, creando y desarrollan formas de vivir y compensar los problemas que afectan la calidad de vida.

Ahora bien, la naturaleza del estrés entre los colaboradores y el lugar ha sido explorada, por lo tanto, el comportamiento ambiental y políticas de salud pública deben considerar que las características físicas del entorno construido, sus ofrecimientos y los rasgos individuales de las personas son importantes para explorar la asociación entre el entorno construido y la salud, en este sentido “La concepción de todo este modelo investigativo sobre el estrés puede adjuntarse, y tener un impacto en su funcionamiento cotidiano, su bienestar general, su salud y sus procesos psicológicos como lo es el estrés”. (Galán Cuevas, 2013, p.238).

Es de mucha importante analizar dentro del proceso investigativo la motivación y las emociones que estén relacionadas por continuidad y ruptura también de acuerdo con los diferentes tipos de estresores que se pueden manejar. Según (Cólica, P. 2010) la motivación permite movilizar los recursos para la actividad, pero puede desorganizarse la actividad ante situaciones con elevada motivación (p.136). En este proceso cuando las reacciones emotivas sustituyen la adaptación con niveles de activación fuertes se habla así de un grado óptimo de motivación que podría identificarse con el eustrés estrés positivo, entendiéndose así que el estrés puede traer un engranaje en la parte emocional motivacional, así como lo explican las diferentes teorías, no podemos actuar con una actitud de gratitud en el área laboral si no tenemos ese grado de motivación. La misma sistematización de este conocimiento se ha expresado en el desarrollo de una amplia variedad de modelos teóricos para el estudio de los factores psicosociales en el trabajo, en ocasiones identificados explícitamente como experiencias de estrés laboral.

2.4 Tipos de Estrés

El estrés es una reacción que puede causar problemas de salud, pero no solo se identifican con un solo tipo de estrés, hay tipos de estrés los cuales se describen: Euestrés o estrés positivo, es un constructo psicológico de tipo adaptativo que nos anima a enfrentarnos a los problemas y dando una posible solución a ellos y tenemos también el Distrés este consiste en el aspecto negativo del estrés, es decir el que no podemos controlar y afecta fuertemente la salud del ser humano. Por esa misma premisa se nace la pregunta en qué sentido los tipos de estrés afectan a los empleados, comprendiendo que los empleados al enfrentar una determinada situación pueden desencadenar un tipo de estrés. Ahora bien, se valora la parte fisiológica y las consecuencias de estos dos tipos de estrés se logrará identificar el nivel de gravedad y afectación en los empleados.

2.5 Estrés Laboral

El estrés laboral es un riesgo, que tiende a causar daño a nivel psicológico, físico o social. En el ámbito laboral el estrés afecta de manera positiva y negativa dependiendo la causa que lo provoque, de manera positiva cuando el individuo interpreta las consecuencias de la presión laboral favorables para el crecimiento personal e institucional, y de manera negativa cuando percibe dichas consecuencias desagradables y perjudiciales para su salud y crecimiento personal e institucional.

Cuáles son los principales síntomas del estrés laboral

- ✓ Agotamiento físico y mental.
- ✓ Irritabilidad.
- ✓ Depresión.
- ✓ Falta de concentración.
- ✓ Ansiedad.
- ✓ Insomnio.

✓ Entre otros.

El estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral y este impacta en el rendimiento y la capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia; lo que puede afectar al resto de su equipo de trabajo. En este caso el estrés, se relaciona en el ámbito de los profesionales de la salud, y se puede decir que el estrés laboral está relacionado con insatisfacción laboral, síntomas psicológicos indeseables, sobrecarga de trabajo, clima organizacional, liderazgo y estabilidad laboral. El estrés laboral puede provocar ansiedad, irritabilidad y tristeza en diferentes situaciones que pueden afectar el rendimiento laboral. (Redolar Ripoll, D. 2015, p. 312). En este sentido el estrés laboral hace referencia en las diferentes reacciones emocionales del ser humano las cuales se pueden detallar con otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental, convirtiéndose en una condición patológica que resulta prolongada e intensa y puede llegar a generar desórdenes mentales y otros problemas de salud y más que todo en el desempeño y redimiendo laboral.

El estrés laboral en los empleados tiene un impacto negativo en la salud y el desempeño profesional, los factores de estrés son notorios y negativos dependiendo el contexto o áreas de trabajo en el que se desarrollen. (Para Le Scanff, 202, p.130) En este sentido la presencia de estrés laboral se enfatiza con el síndrome de burnout como un impacto negativo, el cual toma en cuenta el volumen de trabajo exagerado del estrés con más frecuencia, identificado así la cadena laboral llegando hasta un bajo rendimiento laboral.

“El estrés genera un desgaste en la salud ocupacional, pero su oportuna introducción en el ámbito científico permitió comprender una de las formas de manifestarse en el ser humano y este fue a través de la actividad laboral, es decir, que la persona que sufre de estrés no desempeña con normalidad sus funciones, la cual constituye uno de los escenarios donde el empleado presenta un nivel de agotamiento y cansancio”. (Vidal Lacosta, 2019, p. 200).

Este concepto de estrés en salud se manifiesta como un pleno estado de malestar físico, mental y social, fungiendo como la ausencia de una armonía entre las condiciones de trabajo y la actividad laboral. Las diferentes condiciones que presentan los factores de estrés pueden verse involucrados en como los empleados responden a su nivel de efectividad en su trabajo, es así como se vuelve necesario y muy importante tomar en cuenta cualquier indicador de estrés para poder trabajar desde la salud mental y mejorar las condiciones de vida, áreas de trabajo, sobrecarga laboral, liderazgo, estabilidad laboral y así favorecer a nivel personal y organizacional.

Por tal razón se realiza la presente investigación para analizar y conocer los factores de estrés que se generan en el ser humano, causado por distintos motivos, ya sea por un mal ambiente laboral, los horarios extensos, las cargas excesivas, las malas relaciones humanas e incluso la falta de motivación a la hora de realizar un trabajo o labor. El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés, una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. Aunque los individuos, en general, tienen una gran capacidad de adaptación, en algunas ocasiones, ciertos requerimientos del trabajo obligan a realizar un esfuerzo adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas de adaptación o ajuste. Logrando así la modificación de ciertos aspectos de una organización que favorecen el desarrollo del estrés que no solo repercute en una mejora del bienestar de los trabajadores, sino en una optimización de los recursos humanos que se traducirá en un mejor funcionamiento de la empresa a todos los niveles.

2.6. Supuestos básicos del estrés Laboral

Según Cólica, P. (2010).” Los supuestos básicos: centrándose en las experiencias de estrés individuales y patológicas de los individuos se comprende que también se hace énfasis en las diferencias individuales de cada trabajo asumiendo que el individuo es el principal y único agente para gestionar el estrés...” (p,105). En este sentido es importante centrar los puntos de los supuestos básicos del estrés y la incidencia que tienen los factores de estrés en el ámbito laboral.

El estrés en su propio beneficio se precisa, en primer lugar, hay que tener en cuenta de lo que sucede, de los cambios que se perciben tanto fisiológicos como psicológicos y también comportamentales. Es decir, tomar conciencia de la situación, de nuestro estado y sus alteraciones, logrando así comprender el proceso de estrés, percibiendo los primeros síntomas, causas, consecuencias de los supuestos básicos que en este caso nos referimos a ideas y pensamientos sobre el estrés en el trabajo. Cuando el ser humano prenda a generar calma, a frenar y actuar de forma correcta, logra un supuesto básico de equilibrio emocional, no se trata exclusivamente de la libertad de pensamiento ni que todo radique en el yo, sino que es una relación entre exterior (tipo de situaciones y recursos requeridos) e interior (recursos disponibles, capacitación, conocimiento, habilidades). Esa valoración de los supuestos básicos de tipo emocional en nuestro organismo trata de informar indicadores de alertas sobre un desgaste emocional de origen laboral.

2.7. Estrés y rendimiento en el trabajo

Es importante aclarar que no solo el estrés laboral afecta al empleador sino también a la empresa u organización a la que éste pertenece. Muchas empresas hoy en día están encaminadas a obtener la mejor producción o eficacia, y dejan a un lado la salud de sus trabajadores, con tal de que la organización evoluciones se ignora todo tema que no tenga que ver con la productividad en materia de bienestar personal. Es por eso, que es de vital importancia que tanto el individuo como la empresa tomen medidas preventivas respecto a este tema, no sólo por el rendimiento laboral, sino también por la salud de los empleados. Por parte del individuo es importante que a la hora de postularse para pertenecer a alguna organización tenga conocimiento de las exigencias y responsabilidades que requiere el cargo, puesto que, si la presión y la demanda de la entidad superan las habilidades del trabajador, puede generar el famoso estrés laboral, y por parte, de la empresa es fundamental que a la hora de escoger al personal tenga claro cuáles son las capacidades de la persona a contratar, y a su vez cuando la persona ya haga parte del equipo, la entidad cumpla con las exigencias establecidas para evitar el estrés en los trabajadores y que el rendimiento sea el mejor.

2.8. Fases del estrés en el trabajo

El ser humano puede llegar a experimentar distintas fases del estrés esto depende de la situación en la que se encuentra, lo que se llama síndrome general de adaptación, lo que significa que la persona va a reaccionar de diferentes maneras dependiendo de la situación que esté presentando. A continuación, se explicarán las cuatro etapas del estrés.

- ✓ **Estado de resistencia normal**, esta etapa es la fase de estado natural o normal del ser humano. Aquí el individuo no presenta alteraciones a nivel físico o emocional puesto que el nivel de presión es bajo, y puede cumplir con las tareas u obligaciones que se le otorgan.
- ✓ **Estado de alarma**, es la primera etapa que experimenta la persona a nivel del estrés después de encontrarse en un estado normal. Aquí se produce la respuesta ante el estresor. La persona empieza a sentir alertas en su cuerpo, producto de manifestaciones generadas por el estrés.
- ✓ **Estado de resistencia**. En esta etapa el ser humano se prepara para afrontar al causante o estresor principal. Unos de los síntomas más comunes en esta fase son la ansiedad y la fatiga, es aquí donde la persona se prepara para afrontar y/o huir de los problemas que causan su estrés.
- ✓ **Estado de agotamiento**, Es similar a la fase de alarma, pero en ésta es mucho mayor, debido a que el ser humano experimenta la fase terminal del estrés. Aquí la persona empieza a experimentar diferentes “enfermedades” tales como la ansiedad y/o depresión.

2.9. Concepción biológica y psicológica del estrés laboral

El estrés en su concepción original fue considerado, primero, desde un punto de vista estrictamente biológico, y que, con el tiempo, los efectos del estrés pueden acumularse en el cerebro, al mismo tiempo puede debilitar el sistema inmunológico y poner en riesgo la vida de diferentes personas, en el sufrimiento de diversas

enfermedades desde las más simples hasta las más graves. Más tarde se pasó a una concepción psicológica, pudiendo involucrarse de mecanismos de acción esencialmente psicológicos, que se vinculaban más a las teorías fenomenológica y existenciales, ya que el estrés no podía considerarse como una simple relación de causa y efecto, sino que era preciso aprehender su aspecto dinámico, que seguía siendo esencialmente individual, función de la personalidad del sujeto y de sus experiencias pasadas, tomando en cuenta que el agente no es significativo en sí mismo, lo que cuenta es lo que representa para el sujeto.

La estructura de nuestro organismo está representada en el sistema nervioso el cual es el que regula y coordina las actividades de nuestro, ahora bien este conjunto de órganos y estructuras de control e información del cuerpo humano son constituidos por células altamente diferenciadas conocidas como neuronas, que son capaces de transmitir impulsos eléctricos a lo largo de una red de terminaciones nerviosas permitiendo completamente el funcionamiento de nuestro cuerpo. Esta estructura de órganos y funcionamientos permite que su cuerpo reaccione ante un estímulo, por ejemplo, normalmente una persona que está molesta tiende a tener reacciones fuertes o confrontativas ante los que le rodean.

El estrés sólo existe en función de lo que con él hacemos, existe por un lado una demanda real entre la situación distinta de la demanda vivida por el sujeto y la confrontación entre la vivencia y la demanda. Según (Garduño 2004, p, 93), menciona que existe estrés cuando, para el sujeto, tiene una desproporción entre las exigencias de la situación y su capacidad de respuestas vividas como superiores a sus recursos, poniendo en peligro su bienestar y por ello desarrolla los siguientes constructos:

- ✓ Control: puede definirse como la capacidad de dar una respuesta activa durante un estímulo aversivo, es decir capaz al estímulo o cambiar las condiciones agresivas por otras menos penosas.
- ✓ Predicción: prever la aparición del agente de estrés puede disminuir sus efectos. Sin embargo, algunos estudios han demostrado lo contrario, dada la ansiedad desarrollada en estas condiciones.

- ✓ La habituación: se trata de una especie de costumbre basada en la representación y la comparación con acontecimientos anteriores, a los que el sujeto se ha visto confrontado.

El estrés ha permitido identificar riesgos de contenido psicosocial en el trabajo, lo cual resulta conveniente para prevenirlos y orientar las labores de promoción de la salud de los trabajadores. Ahora bien, si analizamos la estructura neurológica del ser humano, desde hace mucho tiempo la estimulación del hipotálamo posterior y medio tiene una acción simpática, mientras que la de las regiones anteriores y laterales provoca reacciones de tipo parasimpático, por otra parte, que el hipotálamo secreta libera estimulantes a las secreciones de la hipófisis. "...En una situación dada, en función del estado actual del organismo, el hipotálamo sólo puede responder a la información sensorial de modo incondicional y no matizado. Y el sistema límbico establece los determinismos fisiológicos de esta respuesta con una finalidad de adaptación y desarrollo de la personalidad" (López Gutiérrez, 2010, p, 100).

Por otra parte, tenemos se comprende que el estrés es el estado de equilibrio tímico y a conductas adaptadas, pese a la existencia de condiciones de estrés que se ven reflejadas en un ambiente distorsionado. Sin embargo, la adaptación puede desaparecer por agotamiento. "La importante noción que debe retenerse es que la adaptación no corresponde a un regreso al estado anterior (a una especie de homeostasis), sino a un nuevo equilibrio, a cierta capacidad de cambio y adaptarse es cambiar, clasificados en endógenos y exógenos". (Duarte Ayala, 202, p, 300).

Las situaciones externas son eventos o condiciones que no dependen de nuestra propia voluntad, como, por ejemplo, un cambio de jefe en el trabajo, cambios políticos en el país, un accidente o cualquier otra situación que suceda fuera de nuestro cuerpo y mente. También existen los factores psicosociales, que adquieren capacidad de provocar estrés en una persona debido a su historia de vida, sin dejar de lado y también la importancia de los estresores ocupacionales, familiares e interpersonales, entre otros (Galán Cuevas, 2013, p, 225).

Este problema de estrés en el trabajo ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud de los trabajadores. El estrés es el segundo problema de salud

relacionado con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa ya que, según ha indicado Antonio Iniesta, presidente de la AEEMT, hay 40 millones de afectados, con un coste de 20 000 millones de euros. (Garduño, (2004)

2.10. Valoración cognitiva del estrés

Las cogniciones y emociones humanas evalúan a los estresores y valoran que reacciones a adoptar ante tales eventos tensionales, las variables cognitivas como las emotivas son parte de un proceso mediador altamente efectivo en convertir el disestrés en euestrés, para algunos psicólogos es relevantes las áreas de trabajo organizacional, como, por ejemplo, el no en afrontamiento del estrés, poco manejo de pensamientos disfuncionales. Por ellos existe un paradigma cognitivo en donde las personas pueden sufrir alteraciones en los patrones cognitivos que los inducen a tener una visión negativa de sí mismo, una visión negativa de sus experiencias y una visión negativa de su futuro. El punto central de este paradigma son las llamadas distorsiones cognitivas o sea alteraciones del procesamiento de la información que lleva a la persona a extraer conclusiones arbitrarias de su realidad.

El desarrollo cognitivo es un aspecto fundamental del desarrollo humano, este es susceptible a cambios, mutaciones y condiciones, lo que quiere decir que puede ser entrenado para lograr ir más allá. Cuando se habla de que algo es cognitivo se asocia a los pensamientos, a la inteligencia y a los procesos mentales en su totalidad, y si bien es cierto, hay que tomar en cuenta que al hablar de lo cognitivo también hablamos de los procesos mentales, su normalidad y su anormalidad. Piaget menciona que, ya que el aprendizaje desde el nacimiento era más que todo individual y se forma mediante la interacción con las demás personas, no con el entorno, poniendo como principal factor la influencia de los sucesos sociales y las mismas personas a su alrededor en el conocimiento del infante. Es importante saber que el desarrollo del ser humano parta de la interacción con su entorno permitiendo ampliar su conocimiento de forma veraz, desarrollando su capacidad de análisis a nivel cognitivo.

2.11. Problemas que ocasiona el estrés en el trabajo

En problema relacionado con el estrés laboral está en aumento; ante todo el carácter del trabajador que ha cambiado radicalmente, ya sea por las diferentes tareas de todo tipo que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan horas, muchas veces un esfuerzo mental debido sobre todo a la informatización del proceso de producción, por otro lado, ha aumentado la intensidad del trabajo, las reorganizaciones, los cambios tecnológicos y la flexibilidad de la producción están ligadas a un generar estrés en el trabajo. Es así como muchos trabajadores padecen de estrés laboral en la cual está totalmente ligado a la dimensión emocional del ser humano, debido a que por el ambiente en que las personas se encuentran es imposible que las emociones no salgan a flote, ya que estas se enfrentan a diferentes situaciones laborales que perjudican su bienestar emocional como las malas relaciones interpersonales, conflictos en el puesto de trabajo, sobrecarga, horarios, entre otros.

Existen diferentes situaciones que generan estrés; éstas pueden variar dependiendo de cada persona en cuanto a la circunstancia en la que se encuentre. Unas de las razones más comunes que generan estrés son: divorcio, cambio de trabajo, muerte de un familiar entre otras. Sin embargo, a continuación, se dividirán las causas del estrés en tres grandes grupos: Causas sociales, causas biológicas, causas químicas y ambientales, estas causas son consideradas importantes dentro de este proceso de investigación como situaciones fundamentales para lograr los resultados.

El estrés en el trabajo provoca distintos problemas de salud, entre ellos están el asma, el infarto de miocardio y las alteraciones gastrointestinales e inmunológicas (McEwen, 1995, pág. 98). Cuando se analiza el estrés y la enfermedad desde un concepto teórico, se refiere a la posibilidad de que se produzcan cambios fisiológicos relevantes con el fin de mantener un equilibrio frente a la demanda de aumento de la actividad, que dan lugar a un desgaste de los tejidos y órganos, provocando a largo plazo una enfermedad.

Las situaciones que afectan la vida de la persona en el trabajo llamadas estresores pueden causar el cambio o adaptación en diferente momento de la vida del

ser humano, desde el enojo transitorio a sentirse amenazado de muerte, desde la frustración o la angustia al temor que nunca cede. A veces la causa difiere enormemente ya sea un divorcio que normalmente es muy estresante pero una boda también puede serlo. El fallecimiento de un familiar produce estrés, pero también un nacimiento, así mismo el estrés laboral es producto de la presión del entorno y se produce por la falta de capacidad del trabajador para responder a sus exigencias (resiliencia).

Los eventos, hechos o agentes que desencadenan el proceso de estrés pueden ser clasificados como parte de un indicador para poder determinar los factores de estrés y analizar las percepciones, pensamientos, interpretaciones, convicciones y valores de cada uno describe las condiciones que no dependen de nuestra propia voluntad, como, por ejemplo, un cambio de jefe en el trabajo, cambios políticos en el país, un accidente o cualquier otra situación que suceda fuera de nuestro cuerpo y mente. También existen los factores psicosociales, que adquieren capacidad de provocar estrés en una persona debido a su historia de vida. Complementario y también de gran importancia son los estresores ocupacionales, familiares e interpersonales, entre otros.

La mayoría de los problemas del estrés en el trabajo no se fijarán imágenes de aquello que provocó esas sensaciones, porque el cerebro no está suficientemente desarrollado para ello, pero sí se guardarán las emociones (el miedo) que provocaron. Lo mismo puede ocurrir más tarde si la persona está sometida a una intensa impresión de peligro con posibilidades de muerte inminente o peligro de muerte para quienes lo rodean o situaciones de violación, violencia física o similares. La memoria emocional del ser humano puede fijar de tal manera esa huella de estrés agudo, así como las respuestas emocionales que provoca el hecho traumático, las que luego pueden reproducirse en cualquier momento y desencadenar miedos y angustia e incidir en todas las áreas de la vida.

En el caso de la prevención de riesgos y los factores psicosociales se consideran múltiples acepciones como: riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención, y dentro de estos

factores de riesgos se involucra el fenómeno estresor en el área laboral, y que de alguna manera puede ser vista como un factor de riesgo en las empresas. Dentro de todo proceso de estrés tenemos las siguientes afectaciones: estresores del ambiente físico: ruido, vibración, iluminación, entre otros. Además los factores estresantes del trabajo son: turnos, sobrecarga, exposición a riesgos contenidos del trabajo oportunidad de control, uso habilidades, variedad de tareas, identidad de tarea, complejidad del trabajo.

Las consecuencias del estrés no saludable en los trabajos acarrearán costos directos a las empresas en especial, renuncias, despidos excesivos, ausentismo, problemas de salud en los empleados. Es importante resaltar que el estrés laboral puede ser desencadenado por las siguientes demandas laborales:

- ✓ Demandas específicas a la tarea
- ✓ Demandas al rol asignado
- ✓ Demandas Interpersonales
- ✓ Demandas ambientales.

La combinación de tales demandas hace de cierto tipo de trabajos, ambientes de alto riesgo por la presencia de altos niveles de dis-estrés. El trabajo del personal hospitalario es uno de los ambientes laborales vinculados a elevados niveles de estrés. Las personas trabajan para obtener un salario y beneficios personales y familiares. Se supone que el nivel salarial permite al trabajador satisfacer un cierto rango de necesidades humanas, especialmente comida y vivienda. No menos importante, la satisfacción de necesidades vinculadas a la autoestima y la diversión. El Estatus socioeconómico personal se compone del nivel salarial, el nivel educativo y el estatus ocupacional. Adicionalmente es deseable esperar que el trabajo sea clave para la formación de una identidad saludable y fuente de vínculos interpersonales entre los trabajadores.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo.

Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. En torno a la mitad de los trabajadores se considera que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo y contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas. Como muchas otras cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. No obstante, que no es el estrés como tal el que está afectando sino más bien los riesgos psicosociales y el estrés que se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.

2.12. Otras variables de estrés que afectan en el área laboral

En los últimos años se ha evidenciado el inadecuado clima de trabajo en las instituciones de salud, ha generado diversidad de riesgos que sin duda afectan en gran medida el funcionamiento de estos; un riesgo que adquiere una relevancia notable en las instituciones de salud es el estrés laboral, el cual es generado por múltiples condiciones tanto materiales como no materiales afectando así la eficiencia y eficacia de los empleados con respecto a su desempeño laboral y la satisfacción de estos; así la investigación abordará el estrés laboral como una condición de riesgo que afecta directamente al empleado y al servicio que presta a la institución, particularizando en cómo el estrés laboral está directamente en el desempeño de sus funciones, y explorar cuáles son en detalle las variables operativas que relacionan ambos procesos; considerándose que los resultados obtenidos darán relevantes aportes al área laboral.

Se pueden considerar potencialmente peligroso el estrés cuya calidad e intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de las demandas derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y los recursos habituales que posee para afrontarlas. Dichas condiciones exteriores constituyen el conjunto de factores objetivos y subjetivos presentes en el ambiente laboral, no inherentes al trabajador, que influyen o determinan en su actividad laboral y resultados. Cuando el individuo evalúa que las demandas derivadas de estas condiciones superan dichos recursos, moviliza un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, para afrontarlas.

Los factores de estrés son temas en la literatura psicológica muy vinculados y con una amplia productividad científica. El primero surge por el interés de incluir, entre los determinantes del proceso salud y enfermedad, las variables relacionadas con la vida psíquica y las condiciones en que transcurre la actividad, diferenciándolas de los factores biológicos, químicos y físicos. Se pueden identificar variables psicológicas y sociales, que pueden incidir en el proceso salud-enfermedad del trabajador, ubicados más en un contexto histórico cultural.

Es decir, no solamente por el entorno se puede generar una condición de estrés, para ellos tenemos que entrar en detalle y tomemos una pausa hoy en las nuevas generaciones donde se observan muchos fenómenos que debemos de analizar de forma científica y estudiar esos factores que ayudan y forman parte del ese estudio de los factores de estrés que se desarrollan en el ser humano y como inciden en el desempeño laboral. Particularmente, la prevención e intervención de factores de riesgo en el ámbito laboral ha padecido en tres esferas muy importantes: en la investigación, en la implementación y práctica en centros de trabajo, y en la legislación.

En la investigación, la cantidad de publicaciones es realmente escasa en relación con la magnitud del problema, debido a lo cual no existen conclusiones sobre las mejores prácticas de control de factores de riesgo estresantes basadas en la evidencia científica en nuestras culturas latinoamericanas. Respecto a la implementación y práctica en los centros de trabajo, se sabe que la mayoría de las organizaciones en la región, al ser micro o pequeñas, difícilmente dedican tiempo o presupuesto para acciones en materia de riesgos y manejo del estrés y solo algunas compañías grandes o con cierto nivel de infraestructura las implementan, aunque frecuentemente bajo enfoques del estrés management o coaching, los que no necesariamente están vinculados a las recomendaciones de prevención sobre organismos internacionales y no siempre tienen respaldo científico. “En el tema de legislación, existe en Latinoamérica un afortunado reconocimiento y despliegue de normas y leyes en diversos países que reconocen los factores de riesgo psicosocial” (Lazarus, 2000, p, 198). Sin embargo, su énfasis se centra en la identificación y evaluación de estos factores, mientras que en la esfera de la prevención e intervención se ofrecen recomendaciones demasiado generales y se sufre de la gran ausencia de

estándares o guías más específicas que permitan efectuar programas que puedan asegurar un impacto y efectividad aceptables en la salud de los trabajadores.

2.13. Trastorno psicologicos que afectan la salud mental

Los trastornos depresivos se encuentran entre las enfermedades más frecuentes entre las personas que trabajan. Se ha estimado que la población trabajadora ha presentado un trastorno depresivo. Esta enfermedad también ha sido señalada por la Organización Mundial de la Salud como la principal causa de años de vida laboral perdidos. El riesgo de padecer un trastorno depresivo entre los trabajadores conlleva a desencadenar por el alto estrés laboral.

En el caso de los trabajadores de la policlínica limeña, no están exentos de desarrollar el síndrome del quemado en la cual presenta características correspondientes a dos niveles, principalmente a desgaste emocional, con sentimientos de incompetencia, frustración y baja autoestima, de manera que es frecuente observar que las alteraciones por ansiedad y angustia se desarrollan junto a síntomas depresivos, conformando un trastorno de tipo ansioso depresivo mixto, y se puede decir que se encuentra habitualmente en la dimensión de despersonalización, que es tan frecuente en personal de la salud y que estas contribuyen a su aparición generalizada que los podemos encontrar tanto en el contexto socioeconómico y laboral como en la vulnerabilidad al estrés de la personalidad de cada uno.

2.14. Síndrome de burnout

El síndrome de Burnout es un estado de decaimiento físico, emocional y mental; que se caracteriza por un cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral, y hacia las personas (Gibbs, 2014). Considerando que el síndrome es un cansancio físico predisponente para el desarrollo de enfermedades infecciosas, accidentes, trastornos del sueño, sentimientos de depresión y pensamientos suicidas. Y en las últimas etapas el cansancio psíquico se manifiesta porque el sujeto desarrolla actitudes negativas

sobre su persona, su actividad laboral, acompañado de baja autoestima y sentimientos de ineficacia e incompetencia.

Se menciona que las exigencias que existen en el ambiente laboral normalmente generan tensión, para algunos trabajadores, esta tensión es fácil de manejar si cuentan con la motivación y la iniciativa para realizar sus labores; sin embargo, en otras personas no es así, y el estrés aparece cuando el nivel de exigencia supera ciertos límites, además, cuando el nivel de tolerancia en las personas no es el adecuado, esto puede generar trastornos tanto en el aspecto mental como físico. El síndrome de Burnout aparece como una respuesta al estrés laboral crónico y se caracteriza por sentimientos negativos hacia las personas con que se está trabajando y hacia sí mismo, puesto que la persona comienza a sentirse agotada y la falta de motivación afecta su rol profesional, haciendo referencia al desgaste lento de la implicación laboral; además, mencionan algunos factores estresantes tales como las relaciones interpersonales, el tipo de organización, clima organizacional, liderazgo entre otros.

2.15. Acoso laboral

El acoso laboral, también conocido por su mobbing, hace referencia tanto a la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado, ya que en muchas ocasiones se genera esta problemática que desde un inicio puede generar diversas acciones negativas en el empleado y que por la misma dependencia del trabajo o miedo a perder el trabajo permite este tipo de acciones que a la larga se daña así mismo.

2.16. Desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. El desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor de un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo.

Haciendo un análisis más sintetizado y tomando en cuenta otros factores, tanto porque afectan el nivel y las características del crecimiento económico en el mediano y largo plazo, cómo y por qué influyen en el impacto del crecimiento económico y que prioridad tiene en el desempeño laboral. Hoy en día, en el contexto económico actual, caracterizado por la creciente integración de los mercados y por cambios tecnológicos, facilitan ajustes cada vez más rápidos de la producción a las tendencias de mercado, ya que los mercados de trabajo requieren una mayor capacidad de adaptación que en el contexto de economías relativamente cerradas. Sin embargo, hay una serie de factores que no solamente complican la caracterización de la institucionalidad y la medición de las regulaciones, sino que también debilitan el vínculo entre éstas y el funcionamiento específico del puesto.

Es necesario puntualizar, que en la actualidad las empresas exigen una serie de competencias genéricas o básicas que se repiten en relación con distintos puestos y que constituyen los principios de desempeño excelente y el logro profesional, las cuales funcionan en 2 niveles principales: uno intrapersonal y otro interpersonal siendo un elemento clave para poder desarrollar las competencias y lograr satisfacción y un buen desempeño en sus funciones.

Es necesario tener en cuenta qué los factores de estrés influyen en el desempeño laboral, son muchos los factores que pueden afectar el desempeño de un empleado, la cual inicia desde la falta de capacitación por parte de la empresa, hasta la pasión con la que realiza sus labores y el compromiso, dentro de los cuales se mencionan, clima laboral, falta de capacitación y pasión por el trabajo.

2.17. Importancia del manejo del estrés en el trabajo

Las diferentes formas de trabajo en las empresas son importantes analizarlas y direccionarlas, es por ellos que nace la idea de la importancia de los procesos implicados tales como: apreciación, decisión, ejecución, resultados que son un procedimiento en la cognición del ser humano. (Garduño, 2004, pag. 289), por lo tanto, se describen en todo momento dos tipos de estrés a nivel conceptual: "Eustress" "Distress" son dos tipos de estrés que están presentes en el ser humano y que tienen una implicación en el bienestar físico y psicológico a nivel individual llevando a tener

respuestas como: fisiológicas, emocionales y conductuales, siendo el interfaz entre individuo-organización y también el protagonista de las organizaciones en la reducción del impacto del desempeño laboral. Las organizaciones hoy por hoy no han detectado de una forma clara las áreas de trabajo donde puedan verificar el esfuerzo de los trabajadores más vulnerables, como aquellos que viven en situaciones de crisis emocional, las personas mayores, los individuos con discapacidad y así ayudar a manejar las dificultades y manejar de manera equilibrada el estrés en el trabajo.

Lo cierto es que las enfermedades más vulnerables por estrés o la influencia del estrés en las enfermedades variará en cada persona, según sea su percepción, la valoración íntima y personalísima de las causas, puesto que la percepción y la magnitud que se le atribuya al agente estresor variará según la personalidad de cada individuo. Y también de la capacidad de introspección y conocimiento de sí mismo que cada uno tenga, que pueda posibilitar hacerse la difícil pregunta ¿por qué me estoy enfermando? Cuando se hablaba de las condiciones personales de vulnerabilidad inicialmente, se vinculaba el síndrome de bournout con una vocación específica pero muy comprometida en algunas profesiones con el dolor y el sufrimiento (trabajadores de la salud, educación, atención a víctimas, etc.) Actualmente se encuentran identificado el síndrome como factor de estrés que muestra manifestaciones similares en muchas otras áreas laborales.

Las empresas u organizaciones pueden ser beneficiadas tanto a nivel organizativo como en la producción si se tiene un control adecuado en cuanto al estrés que manejan sus trabajadores, esto con el fin de fomentar un ambiente laboral sano fortalecer la confianza entre empleados, mejora de las relaciones interpersonales entre otras. Según la Organización Internacional del Trabajo, es importante tener un balance entre la vida cotidiana y los horarios que se manejan en las empresas puesto que una mala organización del tiempo de trabajo puede generar estrés laboral. Algunas medidas a tomar para evitar el estrés a causa de un mal equilibrio entre la vida y los horarios de trabajo son: Un buen diseño de los horarios de trabajo por parte del empleador como el empleado, satisfacer necesidades del empleador como del empleado, trabajar las horas necesarias y no extender el horario en exceso, realizar

pausas activas y ejercicios físicos para la motivación de los empleados. La OIT también se centra en el concepto de la protección contra el comportamiento ofensivo, como se ha mencionado anteriormente el estrés laboral acarrea varias consecuencias tanto en la salud física como mental.

2.18. El estrés y manejo de emociones en el trabajo

En cuanto a las emociones, para determinar su carácter y sus funciones se debe partir primeramente del hecho de que en los procesos emocionales existe una correlación, una acción recíproca, por una parte entre el desarrollo de los acontecimientos que se producen de acuerdo con las necesidades del individuo, o que se producen en contra de ellas y el desarrollo de su actividad, que está orientada hacia la satisfacción de estas necesidades y, por otra parte, entre el proceso de los orgánicos internos, que abarcan las funciones vitales de las cuales depende la vida del organismo.

Ripoll., D. (2011). Sostiene la idea de que

“El Impacto negativo directo en el bienestar de los trabajadores, puede llevar estilos de vida perjudiciales, tales como ira, falta de coordinación y trabajo en equipo lo que gradualmente, afecta la salud del ser humano en nivel psicológico, pero es importante tener en cuenta que las condiciones de trabajo identificadas como generadoras de estrés ocupacional se encuentran el miedo a ser despedido, poca autonomía en el cargo, exigencias excesivas sin reconocimiento del jefe y de compañeros de trabajo, falta de preparación personal para la función que se ejerce, desequilibrio entre el esfuerzo que el trabajo exige y el beneficio que recibe, falta de apoyo de los compañeros, jefe sin metas claras, énfasis en la importancia de límites personales, entre otros. (p, 215).”

Las situaciones desafiantes que hacen que el organismo utilice sus recursos psicobiológicos para enfrentar situaciones que le exigen una acción movilizadora es parte de la resiliencia que la persona tiene a reponerse ante una situación o agente estresor. La reacción del estrés es un proceso complejo, con componentes psico bioquímicos, genéticamente ya programados en el ser humano desde su nacimiento para ayudarlo a preservar la vida. Para prevenir el estrés es importante identificar sus síntomas y su gravedad y un instrumento que permite diagnosticar la gravedad del cuadro sintomatológico del estrés en adultos es el Inventario de Síntomas del Estrés, creado por (Duarte Ayala, 2021, p, 350). Cada modelo básico que puede resultar interesante en algunos estudios en diferentes países, donde distintas profesiones hablan de los síntomas de estrés y que algunas profesiones muestran una mayor situación amenazante.

También tenemos cambios en el mundo del trabajo que pueden desencadenar la vida emocional y percepción como lo son: estresores divergentes: aumento del trabajo cognitivo, mayor incertidumbre, más trabajo en equipo y transiciones entre equipos, flexibilidad en términos de cualificaciones y de empleo, más empleo en organizaciones de servicios, trabajo emocional, mayor competitividad: complejidad de las relaciones sociales, y para hacer una aproximación contextualizada al estrés laboral es ampliar y definir los dominios de la investigación sobre estrés laboral y proponer políticas y prácticas de Recursos Humanos y lograr la conciliación y equilibrio del trabajo y otras facetas de la vida.

En el caso específico del estrés psicológico se ha reportado un mayor nivel de sintomatología a partir de la adaptación en el puesto de trabajo, la sobre carga laboral y los turnos rotativos en el personal de salud, así mismo, se identifica que la población más joven y con enfermedades crónicas, han referido un mayor nivel de sintomatología que el resto de población” (Lazarus, 2000, p, 56). En este caso los factores de estrés en el trabajo no pueden faltar los estudios instrumentales por lo que se reporta la validación del índice del estrés relacionado con el desempeño de sus funciones, sin importar el factor edad del empleado.

Es importante tener en cuenta que las emociones intensas son parte de un proceso del ser humano, pero que pueden llegar a afectar diferentes áreas de la vida, como analizar problemas y generar opciones, disponer de plazos de trabajo adecuados y saber trabajar las relaciones sociales de forma regulada. Recursos que pueden tener un carácter individual u organizativo. Otro ejemplo de recursos para gestionar el estrés a nivel organizativo: facilitar información específica sobre el trabajo, los objetivos, el desarrollo de la tarea y las expectativas de desempeño y reconocer el desempeño de los trabajadores/as y sus necesidades de formación entre otros. En definitiva, incrementar el control, se considera que el estrés, en sus comienzos, como un aliado, como una inteligencia en el organismo que nos avisa de la posibilidad y la necesidad de crecer, de generar nuevos recursos y avances, si lo considera como un sistema de alerta preventiva, este cambio de posición modificará totalmente nuestra relación con el proceso de estrés, así como transformará las acciones que se realiza.

Podemos considerar el estrés como un potencial aliado, molesto, pero envía señales de aviso, e informa y alerta sobre una situación complicada para el cual se debe preparar. Los primeros indicadores de estrés resultan un momento crucial para decidir el curso de acción a seguir. Se puede continuar de forma automática hasta agotarse, o se puede frenar, calmar y tratar de llevar a cabo nuevas conductas de resolución. Si se presta atención a sus indicadores, y son capaces de frenar en lugar de continuar hasta el agotamiento de forma automática, ya ha avanzado en un primer paso.

Las cogniciones de cada ser humano resultan del procesamiento de la información biológica y son subliminales a la conciencia. La percepción de estrés induce cambios en los ejes neuroendocrinos del estrés. La respuesta de estrés puede ser considerada, pues, en función de una finalidad: movilización y, luego, gasto de energía (reacción catabólica). Añadamos que, en el hombre en situación emocional, se produce aumento de las emociones, incluso cuando el agente emocional sólo corresponde a una representación mental (situación previa a un examen, preoperatoria, precompetitiva). Esta movilización (mayor vigilancia, gasto de energía), útil a veces, no siempre lo es y puede incluso resultar nociva. (Redolar Ripoll, D. 2015, p, 215).

Se puede decir que, dentro de las principales estrategias de afrontamiento adaptativas en el ámbito laboral del personal de salud, se encuentran las siguientes: Adquisición de destrezas, entrenamiento en relajación para la adecuada utilización de las emociones, meditación y entrenamiento físico.

La Inteligencia Emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender los hábitos prácticos basados en la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relacionarse, y realiza un análisis exhaustivo acerca de las competencias emocionales, considerándolas como: la capacidad adquirida basada en la Inteligencia Emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. No obstante, es necesario precisar, que poseer una elevada Inteligencia Emocional no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales, sino está dotada de un excelente potencial para desarrollarlas. (Torre Batista, Y. D. L. pag, 4 2009).

2.19. Planeación estratégica del manejo del estrés en las organizaciones

Dado todo lo anterior, el objetivo del presente escrito es proponer una metodología de planeación estratégica enfocada a proyectos o procesos de evaluación e intervención de factores de estrés en el trabajo, como herramienta para asegurar las metas y maximizar los logros de estos proyectos en distintos contextos organizacionales destacando que los niveles de estrés pueden incidir el desempeño de los empleados. “Cada estrategia elegida tiene su base en las necesidades de cada organización y las aspiraciones de sus directivos, aunque en las empresas privadas se suele buscar la satisfacción de los consumidores, la capitalización de fuerzas de la compañía o el logro de una ventaja competitiva” (Varela A, 2020, p, 73) Sin embargo, en muchos casos, la estrategia es una apuesta en un mundo globalizado en el que las empresas luchan por conseguir mantenerse en el mercado utilizando todas las herramientas que poseen, mediante el uso de políticas de gestión que les permitan posicionarse y tener continuidad en el futuro.

Para Varela A, (2020), la planeación estratégica tiene tres características:

- ✓ Está proyectada a largo plazo en términos de sus consecuencias;
- ✓ Está orientada hacia la incertidumbre entre las relaciones de la empresa y su ambiente.
- ✓ Incluye a la organización como totalidad, abarcando todos sus recursos y capacidades de forma sistémica.

De esa forma, la planeación estratégica implica la determinación de las metas y objetivos de una organización a largo plazo, las acciones que se han de emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas en un entorno de incertidumbre. La mayoría de persona sabe sobre el estrés e incluso los mismos jefes o dueños de las organizaciones, pero si no tenemos tiempo para hacer las cosas, y no nos da tiempo es mejor darle la mayor importancia a nuestro bienestar, ya que las tareas pueden quedar resumidas entre muchas tareas en otro tiempo, pero, realmente, ¿Son estos los factores que generan estrés en el trabajo y si estos factores inciden en el desempeño de sus funciones?

Analizando con mayor especificidad, podemos tener muchas tareas y no tener estrés (dentro de un margen humano posible con las capacidades y recursos disponibles). Hay quien realiza muchas tareas y no se estresa, al contrario, lo prefiere a tener poco que hacer, también hay quién no hacen tareas y ante cualquier cambio o novedad ve cómo se desencadena una reacción de estrés. Las circunstancias y recursos no son iguales, no se valora al igual que las situaciones entonces se puede preguntar el ser humano o la empresa como tal: ¿Qué desencadena el mecanismo del estrés? Las dificultades, el tiempo, el no tener tarea, el tener muchas, entre otros. Parece que el estrés se desencadena cuando realizamos una valoración, en negativo, de una relación: demanda de situación y recursos disponible, en las empresas puede estar bien definida la planeación de funciones, pero el problema puede estar desencadenado también por parte del empleado mismo.

Habitualmente se sitúan las causas en el exterior, el tiempo, las tareas, las personas, las dificultades, etc. parece que tener como criterio el volumen de trabajo o tareas a realizar no es el único elemento para valorar nuestro estrés, siempre es

importante consideran que las demandas de las situaciones no sean de un nivel irrealizable. No está tratando aquí situaciones de objetivos laborales desmedidos o de abuso en el mundo del trabajo, sino situaciones laborales y vitales que podemos vivir en diferentes momentos dentro de la cotidianidad de la vida laboral y personal. También, antes de avanzar, clarificar se refiere a primeras fases del proceso, como lo son los factores de estrés en el trabajo y no se está gestionando o tratando de comprender personalmente, sino más bien analizar el agotamiento, depresión o enfermedad, casos en los que se precisa atención en salud sobre el estrés.

Se habla del proceso de estrés en sus primeras fases, trabajando desde un modelo identificativo o de primeras acciones de modificación. Sin embargo, los recursos que a lo largo de la investigación se trabajarán de como los diferentes factores de estrés inciden en el desempeño laboral, resultandos útiles en múltiples situaciones. Más allá de trabajar la calma, el reequilibrio energético siempre necesario e imprescindible para aprender a resolver, el resto de los recursos serán más o menor necesarios en función de estilos personales, recursos que precisen desarrollar y tipo de situaciones laborales a resolver, tanto para personas como para organizaciones.

Situaciones que se tienen que entender, con relación a los recursos de los que se dispone para resolverlas con eficacia en nuestro trabajo. Se trata de la relación entre las demandas de las tareas, situaciones y la percepción de los recursos con los que se cuenta para dar una respuesta satisfactoria a estas situaciones. Para resolver adecuadamente los diferentes síntomas de estrés y sentirse satisfechos, valorables y competentes, y poder referirse a una evaluación primaria, como la valoración y el significado que se le da al estresor; y una evaluación secundaria, al valor que concede a los recursos para su posible resolución y el desempeño que se tiene ante la actividad laboral.

El estrés es un factor que para muchas personas se tiene que saber identificar que es lo que lo ocasiona para poder afrontarlo. (Galán Cuevas, 2013, p, 88). Es esa una de las principales razones por las que el estrés es una reacción inespecífica del cuerpo a cualquier demanda que genera el síndrome de adaptación general, el cuál comprende tres fases: reacción de alarma, resistencia y fatiga. La investigación se

enfoca en la primera y segunda fase en la identificación de los factores de estrés en el trabajo y su incidencia en el desempeño de sus funciones y también proponer un tipo de prevención y manejo del estrés, tomando en cuenta los síntomas específicos más habituales, los indicadores de estar viviendo un proceso de estrés.

Con la información propuesta en las hipótesis, se inicia a valorar una situación contextual, tomando en cuenta además la valoración de las situaciones y recursos en la que resulta importante la percepción de amenaza, el riesgo de fracaso, el miedo al juicio, a perder nuestra eficiencia en el trabajo que es tan necesaria para todos y todas. EL miedo al fracaso puede tener una percepción de amenaza, valoración de incapacidad para resolver. Todo ello puede generar un proceso de estrés si la situación se mantiene de igual manera. Hacerlo mal tiene un precio, este precio puede ser por valoración interna, lo que se exige a nosotros mismos, o por la valoración externa de nuestro posible fracaso, lo que pensarán los jefes/as, compañeros/as.

Cada trabajo de investigación en el área de estrés está evolucionando rápidamente y cada vez en mayor medida, convirtiéndose en una actividad de alta exigencia, y las organizaciones necesitan crecer constantemente. Se establecen procesos de mejora continua y de innovación que permitan generar continuamente productos novedosos y de alta calidad. También se incrementan las relaciones directas con clientes, especialmente en el sector servicios que se constituye como un área de trabajo de gran dimensión y conlleva un desgaste emocional importante.

El trabajo en equipo comienza a ser fundamental en muchas empresas, esta organización de trabajo requiere competencias específicas de relación y colaboración para las que, muchas veces, no han sido entrenadas. Se necesita adaptarse a diferentes relaciones y formas de trabajo con rapidez.

2.20. Estrategias para manejar el estrés con el personal de salud

Según (Juárez García, 2021) respecto a las técnicas de mejora, se encuentran aquellas cuya finalidad es el manejo del estrés dirigido al estresor. Se desglosan en 3 áreas de intervención:

1. Manejo a las percepciones del estrés.

2. Manejo del ambiente de trabajo.

3. Manejo del estilo de vida personal.

Las técnicas dirigidas a la modificación de las percepciones del estrés que posee el personal de salud son:

- ✓ Evaluación Cognitiva: Reestructuración de pensamientos y sentimientos irracionales
- ✓ Optimismo Aprendido.
- ✓ Cambio de los Patrones de Conducta.

En el área de Manejo del ambiente de trabajo: Planificación y manejo del tiempo, evitación de la sobrecarga laboral, soporte social. En el manejo del estilo de vida personal: Aprender a mantener un balance de la vida diaria, manejo del tiempo libre y vacaciones.

Las estrategias de Prevención pueden ser dirigidas a la respuesta del trabajador al estresor, se incluyen: Estrategias de relajación y meditación, utilización de la espiritualidad y fe, ejercicio físico y nutrición. También los síntomas provocados por los estresores utilizan Consejería y Psicoterapia en combinación con atención médica a las áreas del organismo afectadas directamente por los estresores. Se incluye utilización de medicamentos y rehabilitación física.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

El proceso y aplicación del método de estudio facilitó y aumento la confiabilidad de la investigación, es así como se tomó a bien desarrollar este proceso bajo el enfoque cuantitativo, este enfoque permitió la búsqueda secuencial y probatorio de un fenómeno a estudiar, reflejando así la necesidad de medir y estimar parámetros de los problemas en la investigación: esto permitió saber ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud? Siendo el mismo investigador o investigadora quien planteo un problema de estudio delimitado sobre un problema de interés y relevancia. En este sentido, los análisis cuantitativos se interpretaron a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos. La interpretación constituyo una explicación de cómo los resultados encajan en el objetivo de la investigación existente. Al respecto Hernández Sampieri sugiere que:

La investigación cuantitativa surge de la búsqueda del conocimiento científico, caracterizándose por conocer la realidad de los diferentes fenómenos sociales, que pueden conocerse a través de la mente humana, los datos son productos de las mediciones realizadas a las variables observadas del objeto de estudio y su propósito es explicar y predecir (Hernández, R. Fernández, C & Baptista, L. 2002).

Así, la explicación de la metodología cuantitativa se adaptó a situaciones habituales en proyectos y procesos de desarrollo, es por ello que se buscó no sólo identificar sino cuantificar como los factores de estrés y por supuesto, como dichos factores al manifestarse, incidieron en el desempeño de los empleados del centro hospitalario en estudio.

3.1. Método hipotético deductivo

El método Hipotético deductivo es un método de investigación científica que consistió en un conjunto de pasos, partiendo de un problema y una solución tentativa de hipótesis que debió de ser contrastable, a través de observaciones, o mediante la experimentación, se planteó soluciones tentativas al problema, a manera de formular estas soluciones en donde fueron realizadas de modo en que pueda ser puesta a prueba. De este mismo método se derivaron consecuencias observables en la realidad, apoyándose en una asimetría intrínseca entre la refutación y la corroboración de una teoría.

El método implico observar el fenómeno a estudiar, creando una hipótesis, deduciendo sus consecuencias, y verificando con la experiencia, en esto sentido “El método busco ampliar el conocimiento a partir de la inducción y la deducción, incorporando la teoría o ley universal que explica el problema y poniéndola a prueba” (Sampieri, 2014)

Este método ayudo en la formación de hipótesis y la deducción de ellas logrando la realidad o momento empírico a través de la observación y la verificación. Al mismo tiempo requiere de experiencia, es decir es un proceso empírico para su planteamiento de hipótesis y sus deducciones.

3.2. Tipo de estudio descriptivo

Las investigaciones descriptivas, como su mismo nombre lo indica pretenden definir las propiedades del fenómeno de estudio, es decir, que los estudios descriptivos “Buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Sampieri, 2014). Por lo tanto, el estudio descriptivo busca hacer una “foto” del problema a estudiar en el momento de su ocurrencia y como se manifiestan las características del mismo.

Es importante, considerar que los estudios descriptivos se sitúan de forma transeccional en un momento dado, donde se recogen los datos tal como se encuentran en el momento del abordaje, dicha información recogida son una copia lo

más exacta del fenómeno en su contexto de ocurrencia y buscan describir como se manifiesta dicha situación en un momento determinado en tiempo y espacio.

3.3. Participantes

3.3.1. Población

La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. También lo menciona como “el conjunto de todos los elementos personas, objetos, organismos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación que se realiza, es decir tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada” (Hernández Sampieri, 2014).

La población fue seleccionada con empleados directos de Hospital, teniendo en cuenta el total de Setenta empleados del Hospital Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima. Entre ellos se tiene las siguientes áreas forman parte de la población distribuidos de la siguiente forma:

Cantidad	Especialidad	Nombre del puesto	Funciones	Total.
8	Médicos generales	Personal Médico.	Atención médica al paciente.	13
5	Médicos especialistas			
19	12 enfermeras, 7 enfermeros	Personal de enfermería.	Atención al paciente.	19
15	8 personal administrativo mujer, 7 personal administrativo hombre.	Personal Administrativo.	Atención y servicios Hospitalarios.	15
17	10 personal de mantenimiento y limpieza	Personal de mantenimiento y limpieza.	Atención y servicios Hospitalarios.	17

	mujer, 7 mantenimiento y limpieza, hombre.	(Incluye cafetería)		
4	Seguridad y vigilancia	Personal de seguridad.	Seguridad y vigilancia Hospitalaria.	. 4
2	2 motoristas hombres	Personal de Servicio de emergencia.	Atención y servicios Hospitalarios.	. 2
70		TOTAL		70

Tabla 1: Población a estudiar: total empleados de hospital. Fuente: Autor investigador

La investigación fue empleada con 70 personas que laboran en el Hospital policlínica Limeña en Santa Rosa de Lima, La Unión. El grupo estaba compuesto entre las edades que oscilan entre los 23 y los 50 años y el tiempo de laborar en el hospital oscila entre 2 hasta los 15 años de trabajo. El estado civil del equipo son personas casadas, solteros acompañados y divorciados. Su procedencia geográfica tanto de zonas rurales como urbanas. Predominan personas con inclinaciones religiosas católicas y evangélicas.

3.3.2. Muestra

- ✓ No Probabilístico

Un modelo **No probabilístico o estadístico** es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. Busca seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación. Asimismo, cuando se determina la muestra en una investigación se toman decisiones fundamentales: la manera cómo van a seleccionarse los casos (participantes, eventos, episodios).

La muestra elegida para este estudio es de **tipo Censal**, ya que según Hayes (1999); “existen tres métodos de muestreo: censal, con base en el criterio personal y estadístico. Para este estudio se utilizará el tipo de muestreo Censal “constituida por toda la población”, ya que se utiliza dicho método porque la población es finita, se conoce y se puede tener acceso a estudiar todos los participantes.

3.3.3 Instrumentos.

3.3.4 Técnicas e instrumentos.

3.3.5 Técnica: Encuesta.

Técnica se define como la manera que un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales que son aplicados en una tarea específica, con base en el conocimiento de una ciencia o arte, para obtener un resultado determinado dentro de la investigación. Las encuestas son un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas cerradas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta.

Dichas preguntas están siempre diseñadas previamente por el equipo de investigación, de acuerdo con la hipótesis que buscan someter a la comprobación empírica de la opinión pública. Para esta investigación las encuestas fueron establecidas con preguntas cerradas, en el cual al encuestado se le ofrece un conjunto de respuestas posibles y se le pide que elija la que mejor se adecúa a su opinión. Estas respuestas tienen la virtud de ser sencillas y fáciles de totalizar y cuantificar para obtener datos estadísticos y así poder obtener datos cuantificables.

3.3.6 Instrumento: Cuestionario

El instrumento que se aplicó hace referencia al enfoque de estudio, empleado en base a la escala de Likert, familiarizándose con un lenguaje técnico de acuerdo con la población que se tomará para realizar la investigación, en su totalidad los empleados del Hospital policlínica limeña, en Santa Rosa de Lima La Unión.

El instrumento fue estructurado con un total de 22 items la cual se dividen en 11 indicadores a evaluar, estos indicadores fueron tomadas de acuerdo con los objetivos de la investigación y de la operacionalización de las variables respectivas, cada indicador tiene dos preguntas como máximo que van orientados en los factores de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, buscando recabar la mayor parte de la información mediante la aplicación de dicho instrumento.

En el instrumento se encuentran una serie de preguntas donde las personas a evaluar deben de responder de forma sincera y confidencial, dejando claro que es una evaluación con fines académicos, y que están en total libertad de poder realizar la pregunta necesaria al aplicador en caso de encontrar dudas al momento de su respuesta, los items están desglosadas con cada una de su respuesta de la siguiente manera:

- ✓ Muy de acuerdo.
- ✓ De acuerdo.
- ✓ Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- ✓ En Desacuerdo.
- ✓ Muy en desacuerdo.

Áreas de evaluación en la investigación

N°	Indicadores	Factores	Desempeño
1	Sobrecarga de trabajo.	¿Las actividades y funciones están distribuidas de forma equitativa y justa entre los diferentes colaboradores en las diferentes áreas y departamentos?	¿La distribución de asignaciones equitativas y justas ayudan a crear un mejor desempeño en los colaboradores?
2	Liderazgo.	¿Los liderazgos dentro de la empresa son eficientes y organizados en el desarrollo de sus funciones con respecto a sus colaboradores?	¿Los liderazgos dentro de la empresa motivan el buen desempeño en sus colaboradores?
3	Clima organizacional.	¿El clima organizacional de la empresa me resulta satisfactorio y gratificante en el desarrollo de actividades?	¿El clima organizacional facilita el desempeño laboral en un ambiente agradable y de cooperación entre sus miembros?

4	Salud ocupacional.	¿La empresa me facilita las herramientas, condiciones necesarias promoviendo un espacio de seguridad y salud ocupacional de todos los miembros?	¿Las condiciones de seguridad y salud ocupacionales de la empresa facilitan el desempeño en un ambiente libre de riesgos labores?
5	Estabilidad Laboral.	¿La empresa brinda condiciones necesarias para garantizar suficiente estabilidad laboral?	¿La sensación sobre estabilidad laboral que la empresa brinda, favorece al desempeño laboral por parte de los colaboradores?
6	Plan de beneficios e incentivos.	¿El plan de beneficios e incentivos sociales me resulta satisfactorio dentro de la empresa para el logro de mis objetivos profesionales?	¿El plan de beneficios e incentivos motiva a los colaboradores a esforzarse en el cumplimiento de metas y tareas asignadas?
7	Horarios de trabajo.	Los horarios de trabajo están acordes a las necesidades de la empresa y flexibilidad de los	¿Los horarios de trabajo motivan y favorecen el desarrollo de actividades y cumplimiento de asignaciones?

		empleados según la media de empresas del mismo rubro.	
8	Acoso Laboral.	¿Las políticas de la empresa son suficientemente claras para proteger al personal de expresiones de acoso y hostigamiento laboral?	¿Estar libre de hostigamiento y acoso laboral facilita el desempeño de las funciones dentro de la empresa?
9	Desorganización en la distribución de funciones.	¿Las actividades que realizas están debidamente organizadas con funciones delimitadas de cada colaborador en la empresa?	¿La delimitación de funciones facilita el desempeño laboral en las diferentes áreas y puestos de trabajo dentro de la empresa?
10	Salarios.	¿Consideras que el salario que recibes está acorde a las funciones que realizas?	¿El salario que recibes te motiva a desempeñarte mejor en el trabajo?
11	Plan de Trabajo	¿Considera que se desarrolla un plan de trabajo distribuido por cada área para disminuir los niveles de estrés?	¿Desarrolla la empresa estrategias de prevención del estrés, orientados a mejorar el desempeño de sus funciones?

3.3.7 Validación del instrumento

Las preguntas planteadas en el cuestionario fueron desarrolladas a través de una guía, la cual fue presentada a 3 especialistas, mediante las cuales se puedan obtener indicadores para valorar el instrumento a través de una serie de criterios como claridad en la redacción, coherencia interna, inducción a la respuesta (Sesgo), lenguaje adecuado con el nivel del informante y, finalmente, si mide lo que pretende investigar (Ver Anexo 2 y 3). Una vez realizada la revisión exhaustiva de los expertos se procedió a corregir y a actualizar el cuestionario para su posterior aplicación.

3.4 Estrategia de análisis de datos

Para realizar la prueba de hipótesis es importante considerar que “El procedimiento de selección de un curso de acción adecuado, de acuerdo con un criterio de decisión derivado de la evaluación de los resultados muestrales” (Bonilla, 2016). El método de prueba de hipótesis que se utilizó en este estudio es el Chi-cuadrada (χ^2) y que se define como la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto correspondiente de frecuencias teóricas o esperadas:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Los pasos a seguir en la prueba Chi-cuadrada son:

- ✓ Formulación de hipótesis nulas (H_0), mediante la cual se determina la frecuencia teórica o esperada.
- ✓ Investigación de los datos muestrales con el propósito de establecer las frecuencias observadas.
- ✓ Comparación de los datos de los pasos 1 y 2, estableciendo las diferencias entre ellos.

Regla de decisión

Luego de haber recolectado la información, analizar la misma a través de los resultados encontrados, entonces dicha información se sometió a un proceso estadístico en el cual en el cual se aplica la siguiente regla de decisión para este protocolo de protocolo de prueba de hipótesis (Universidad de Granada, 2023)

- ✓ **La regla de decisión.** Es el criterio que se utilizó para decidir si la hipótesis nula planteada debe o no ser rechazada. Este criterio se basa en la partición de la distribución muestral del estadístico de contraste en dos regiones o zonas mutuamente excluyentes: Región crítica o región de rechazo y región de no-rechazo.

- ✓ **Región de no-rechazo.** Es el área de la distribución muestral que corresponde a los valores del estadístico de contraste próximos a la afirmación establecida en H_0 . Es decir, los valores del estadístico de contraste que nos conducen a decidir H_0 . Es, por tanto, el área correspondiente a los valores del estadístico de contraste que es probable que ocurran si H_0 es verdadera. Su probabilidad se denomina nivel de confianza y se representa por $1 - \alpha$.
- ✓ **Región de rechazo o región crítica.** Es el área de distribución muestral que corresponde a los valores del estadístico de contraste que se encuentran tan alejados de la afirmación establecida en H_0 , que es muy poco probable que ocurran si H_0 es verdadera. Su probabilidad se denomina nivel de significación o nivel de riesgo y se representa con la letra α .
- ✓ Ya definidas las dos zonas, la regla de decisión consiste en rechazar H_0 si el estadístico de contraste toma un valor perteneciente a la zona de rechazo, o mantener H_0 si el estadístico de contraste toma un valor perteneciente a la zona de no-rechazo.
- ✓ **Coefficiente de Pearson.** La covariación es el grado de concordancia de las posiciones relativas de los datos de dos variables. En consecuencia, el coeficiente de correlación de Pearson (Universidad de Valencia, 2024) opera con puntuaciones tipificadas (que miden posiciones relativas) y se define:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

El fundamento del coeficiente de Pearson es el siguiente: Cuanto más intensa sea la concordancia (en sentido directo o inverso) de las posiciones relativas de los datos en las dos variables, el producto del numerador toma mayor valor (en sentido absoluto). Si la concordancia es exacta, el numerador es igual a N (o a $-N$), y el índice toma un valor igual a 1 (o -1).

Características

- a) El coeficiente de correlación de Pearson puede tomar valores entre -1 y 1 .
- b) La correlación de una variable con ella misma siempre es igual a 1 .

c) El valor 0 indica ausencia de covariación lineal, pero NO si la covariación es de tipo no lineal. (Ver ejemplo en el apartado de relaciones no lineales).

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se realizó un análisis de investigación sobre el estrés en el trabajo, y como este puede incidir en el desempeño de sus funciones. Este capítulo contiene la información sobre la realización y aplicación de los instrumentos, lo cual arroja datos relevantes que se interpretaron de manera eficaz, tratando de importar los datos a través de gráficos en el cual se pueda lograr comprender el trabajo de investigación y la utilidad de este en la Policlínica Limeña, al mismo tiempo verificar la comprensión y logro de objetivos que también se vuelven clave para lograr un análisis científico.

Los objetivos se logran en un sentido más amplio en la que se acerca a un campo más idóneo y panorámico, logrando de la misma forma analizar los factores de estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión. De la misma forma, también se logró identificar los factores relacionados al estrés en el trabajo en los empleados y su afectación en el desarrollo de sus funciones y la identificación de factores ya que es esa es una de las ideas centrales en la que la investigación tiene una vía en la que podemos canalizar para encontrar los resultados.

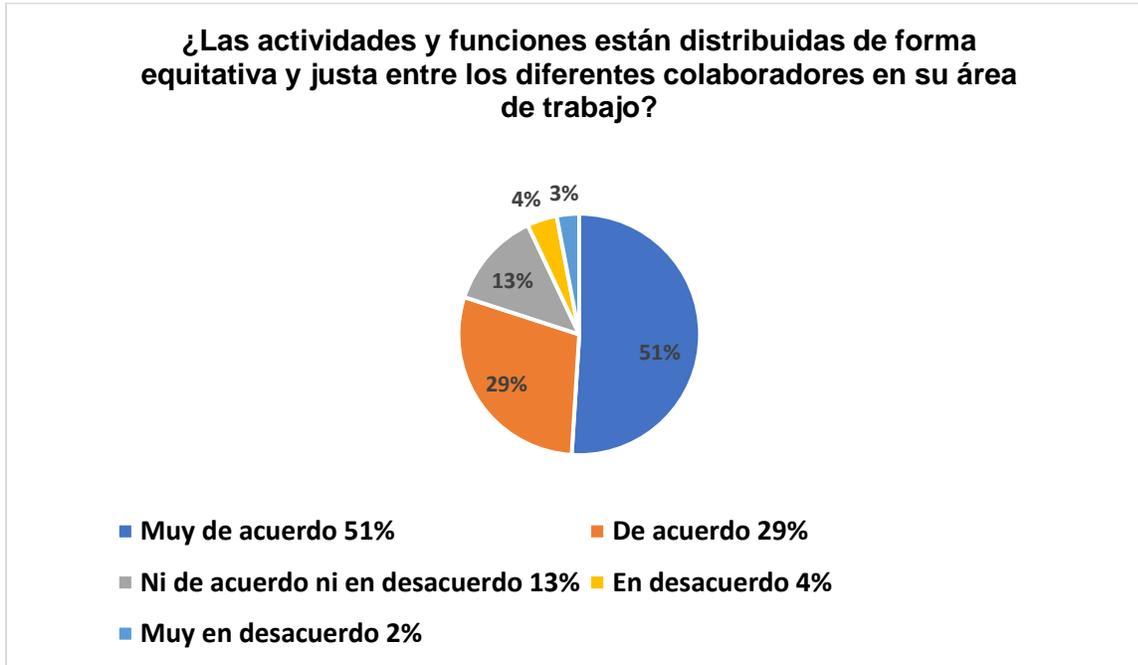
Desde un inicio se propuso una posibilidad o hipótesis de la investigación, en la que se ven reflejados en cada una de las consideraciones personales de cada respuesta que dio el empleado por pregunta y área. Los resultados obtenidos son de tipo numérico y están plasmados en el diseño de las gráficas por pregunta, en la cual se puede conocer a detalle todas las respuestas de los 70 empleados con los que cuenta la policlínica. La hipótesis de trabajo, con la que se realizó la investigación fue la siguiente.

Hi Los factores del estrés laboral inciden en el desempeño de los empleados del Hospital Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión.

4.1 Descripción e interpretación de resultados

✓ Sobrecarga de trabajo

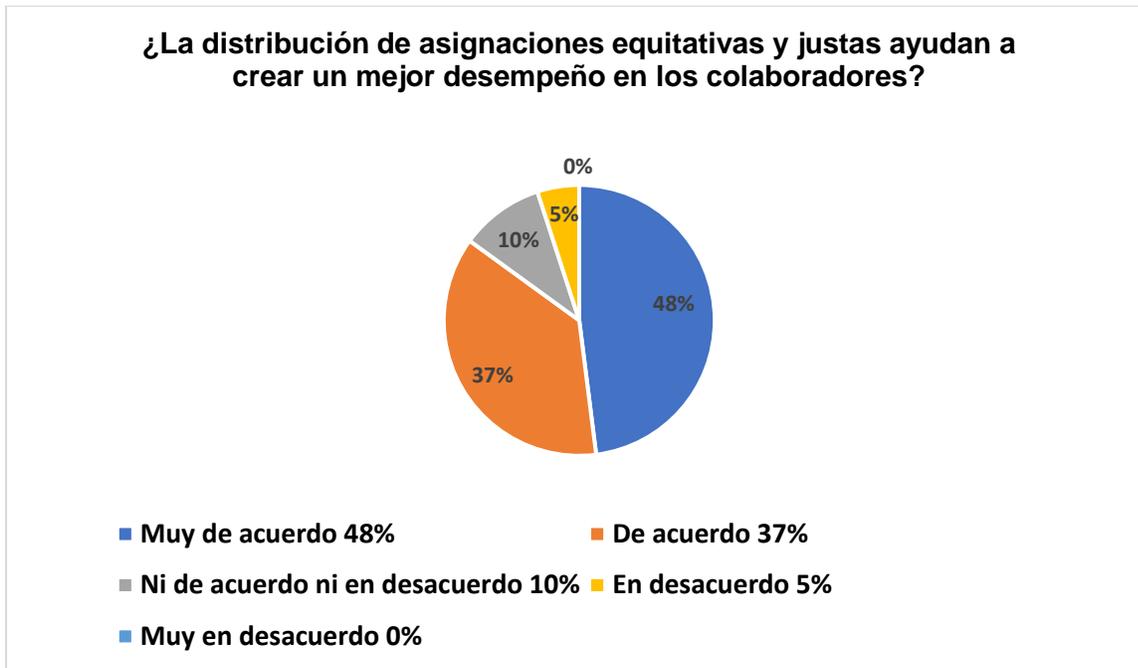
Gráfica 1



Descripción: La gráfica 1 refleja los datos obtenidos del área de sobrecarga de trabajo teniendo como resultados: Muy de acuerdo 51%, el 29% De acuerdo, el 13% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En este gráfico se puede observar cómo los empleados perciben que las actividades son distribuidas por parte de la empresa de forma equitativa y justa entre los colaboradores, teniendo un mayor puntaje en muy de acuerdo y de acuerdo, en que las funciones que se le son asignadas en su área de trabajo son valoradas por ellos como de forma equilibradas.

Gráfica 2

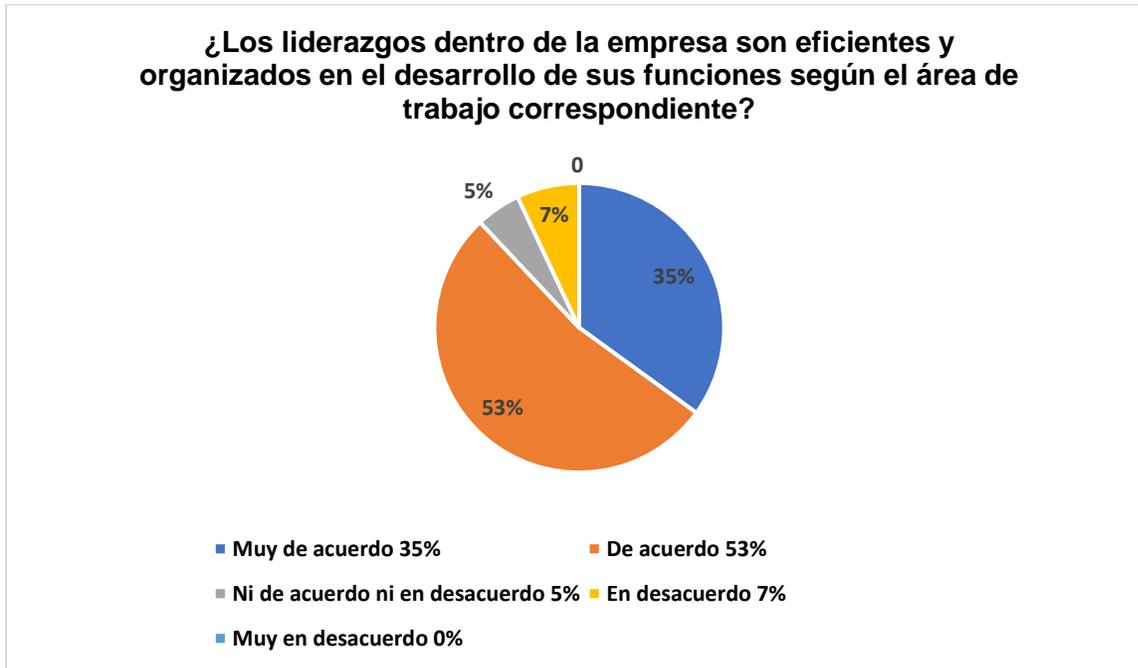


Descripción: La gráfica 2 refleja los datos obtenidos del área de sobrecarga de trabajo como pregunta 2, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 48%, el 37% De acuerdo, el 10% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5% en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 2 ilustra que los empleados valoran que las actividades que son distribuidas de forma equitativa ayudan a crear un mayor desempeño, teniendo un alto puntaje sobre muy de acuerdo y de acuerdo.

✓ Liderazgo

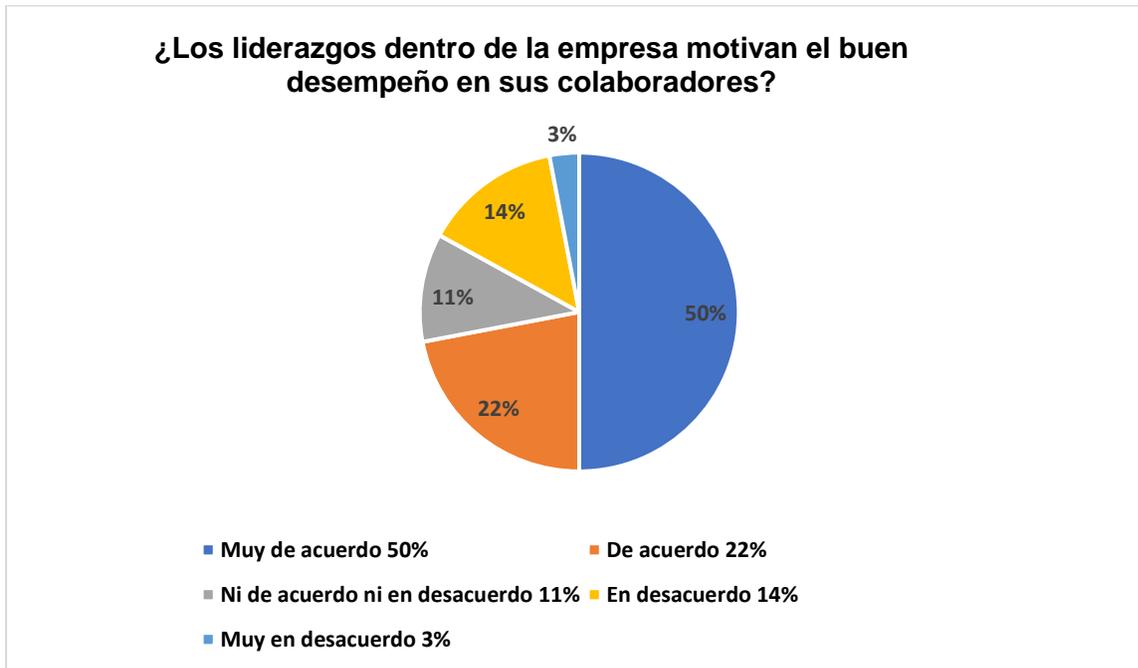
Gráfica 3



Descripción: La gráfica 3 refleja los datos obtenidos del área 2 sobre liderazgo, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 35%, el 53% De acuerdo, el 5% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 3 se puede observar que hay un reconocimiento de liderazgo en la institución, hay un 88% que está satisfecho con el mismo, y también goza de aceptación por ellos.

Gráfica 4

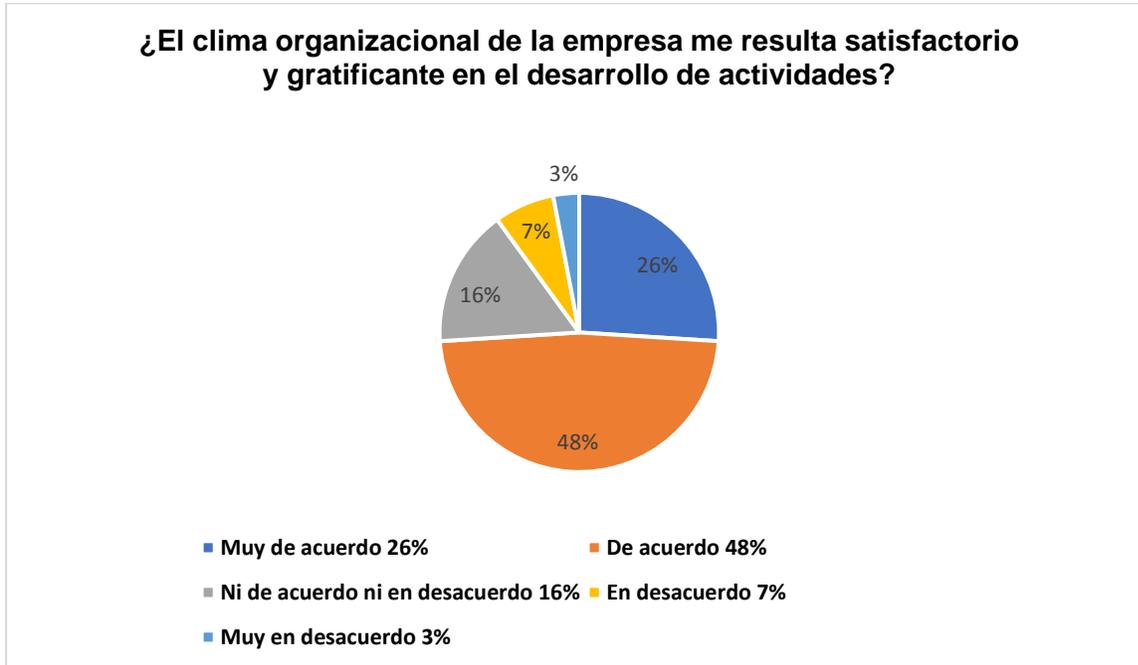


Descripción: La gráfica 4 refleja los datos obtenidos del área 2 sobre liderazgo, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 50%, el 22% De acuerdo, el 11% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 4 se logra identificar que empleados consideran que los liderazgos dentro de la empresa motivan al buen desempeño de sus funciones con un 72%, sin embargo, cabe recalcar que un 17% en desacuerdo en general, que inicialmente puede considerarse no ser un problema porque no es un número significativo, pero estos pueden influir dentro de otros y entonces podría generar un mayor descontento a largo plazo si este grupo no es atendido de manera oportuna.

✓ **Clima Organizacional**

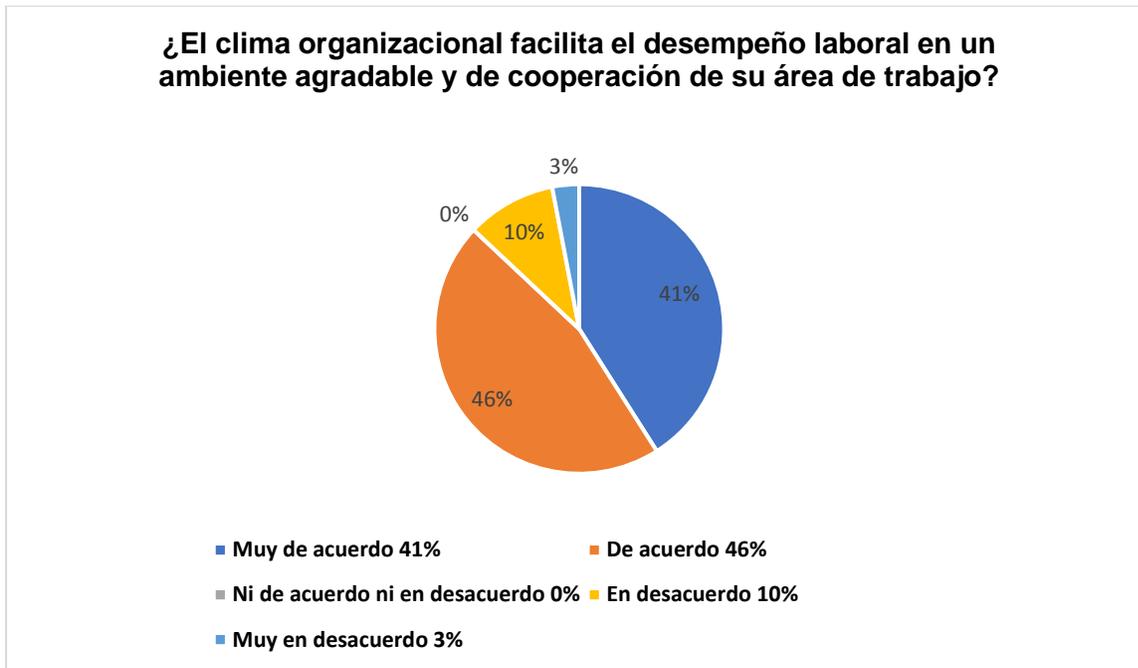
Gráfica 5



Descripción: La gráfica 5 refleja los datos obtenidos del área 3 sobre clima organizacional, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 26%, el 48% De acuerdo, el 16% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica se puede apreciar que, en su mayoría, los colaboradores están de acuerdo con el clima de la empresa con un puntaje de 74% con un porcentaje de validación que logra sumar muy de acuerdo y de acuerdo, en donde siempre, un porcentaje no tan significativo manifiesta no estar del todo satisfecho con el clima laboral (10%). en las que da un indicador que no todo está bien dentro del trabajo, pero se observa un 16% en el que no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfica 6



Descripción: La gráfica 6 refleja los datos obtenidos del área 3 sobre clima organizacional, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 41%, el 46% De acuerdo, el 0% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 6 los trabajadores consideran en un 87%, que tener un buen clima les ayuda para desempeñar bien su trabajo, facilitando un ambiente agradable en la organización para el desarrollo de sus funciones.

✓ **Salud Ocupacional**

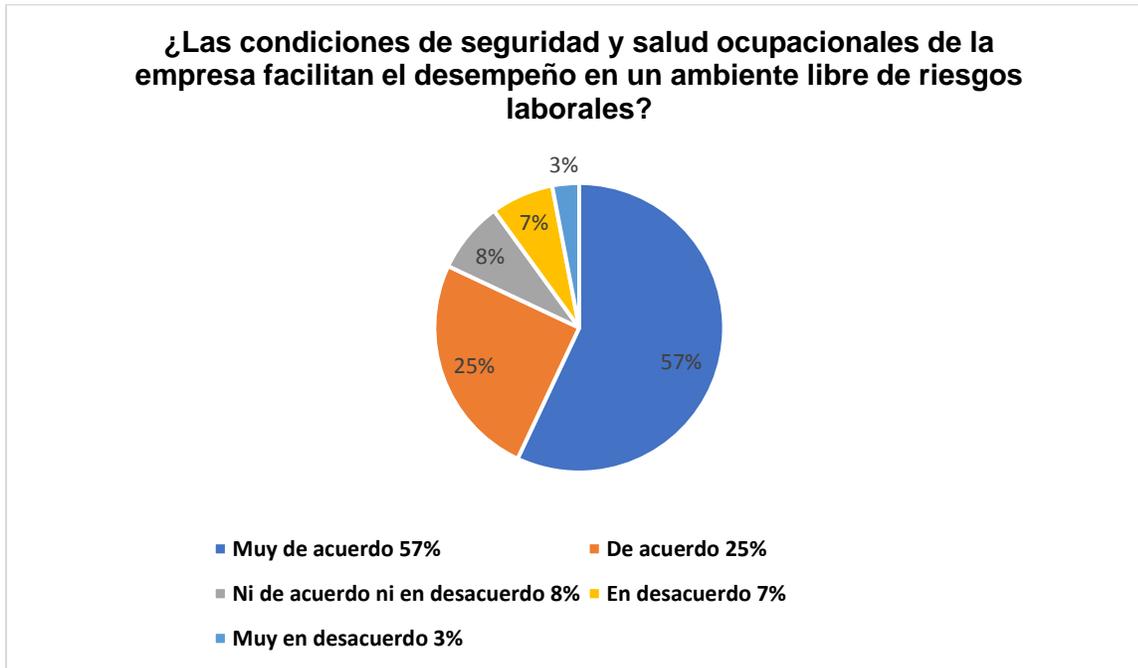
Gráfica 7



Descripción: La gráfica 7 refleja los datos obtenidos del área 4 salud ocupacional, teniendo como resultados, Muy de acuerdo 63%, el 22% De acuerdo, el 8% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: La gráfica 7 permite analizar a partir de los datos obtenidos por los colaboradores que la empresa brinda las herramientas necesarias para la salud ocupacional de los trabajadores, una de las ventajas es que es parte del sector salud que vela por el bienestar físico y mental de los trabajadores, el cual se refleja en el 85% de los puntajes altos en muy de acuerdo y de acuerdo realizados para explorar dicha área en particular.

Gráfica 8

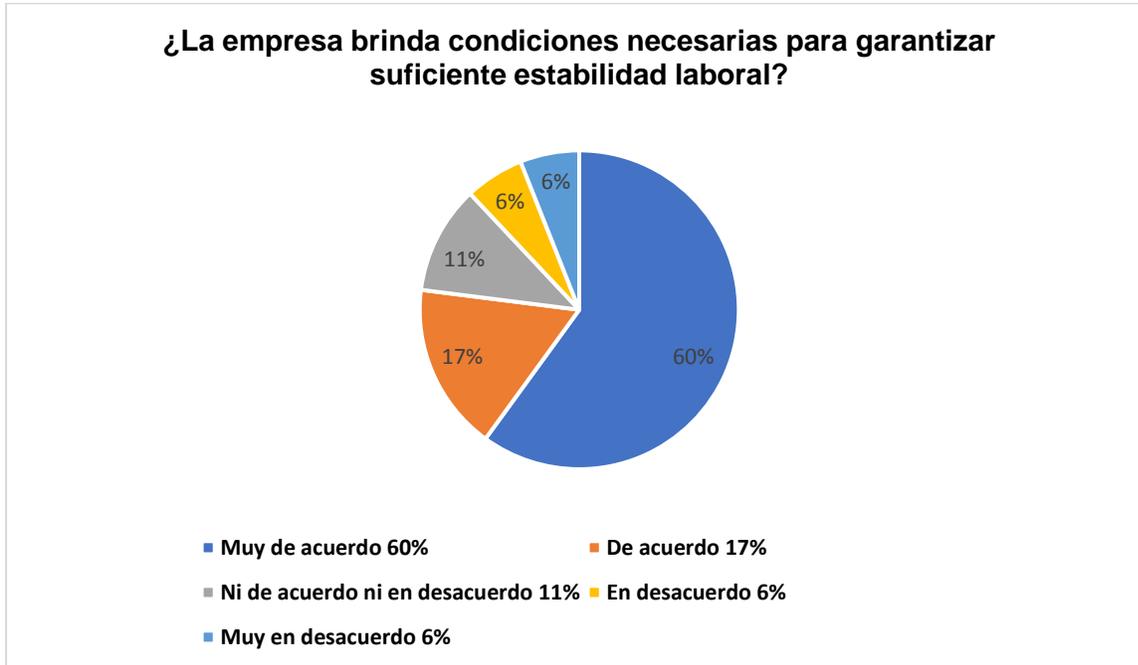


Descripción: La gráfica 8 refleja los datos obtenidos del área 4 salud ocupacional, de forma particular en riesgos laborales, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 57%, el 25% De acuerdo, el 8% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 8 se puede analizar que la empresa en un 82% los empleados consideran que en la parte prevención de riesgos laborales, está en sintonía con los procesos de bienestar para los trabajadores logrando un ambiente en donde los riesgos han sido debidamente controlados o eliminados cuando las circunstancias lo permiten.

✓ Estabilidad Laboral

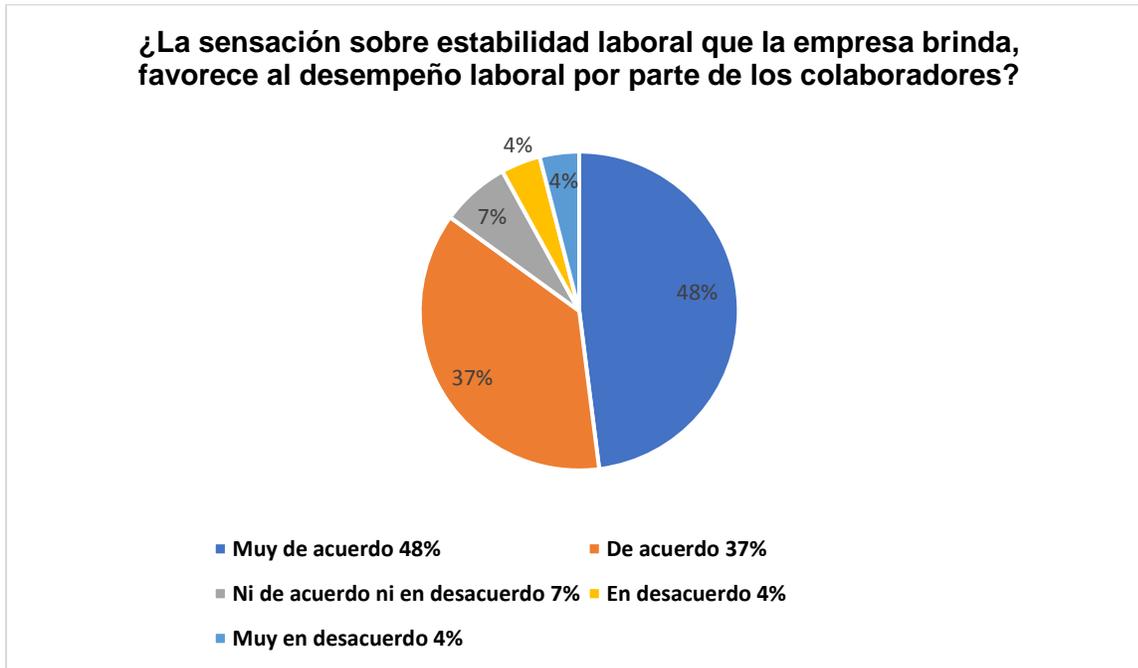
Gráfica 9



Descripción: La gráfica 9 refleja los datos obtenidos del área 5 estabilidad laboral, teniendo como resultados, Muy de acuerdo 60%, el 17% De acuerdo, el 11% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6% en desacuerdo y 6% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 9 se puede ilustrar los empleados consideran a la empresa con un grado de estabilidad laboral bastante significativo logrando detallar un 77% (de acuerdo y muy de acuerdo) dicha estabilidad viene dada por las condiciones que los empleados consideran que la empresa les brinda durante su estadía dentro de la misma.

Gráfica 10

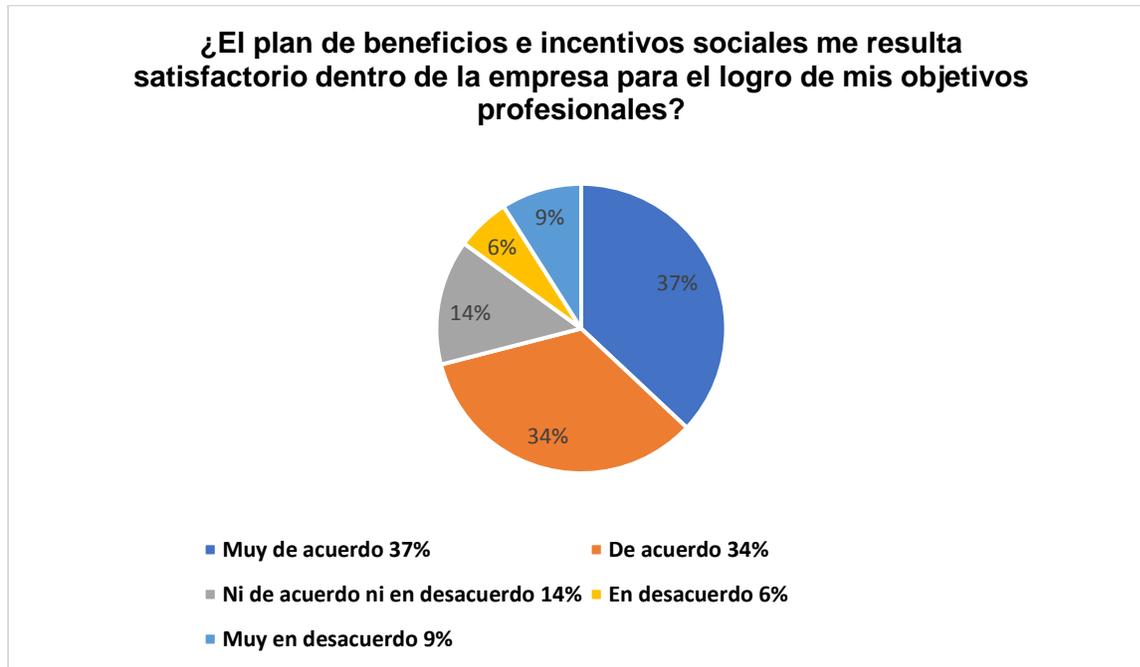


Descripción: La gráfica 10 refleja los datos obtenidos del área 5 estabilidad laboral, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 48%, el 37% De acuerdo, el 7% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% en desacuerdo y 4% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 10 hay un equilibrio subjetivo que perciben los empleados entre muy de acuerdo y de acuerdo haciendo un total de 85%. Por lo tanto, las condiciones laborales no sólo facilitan una sensación de bienestar (grafico anterior), sino que además de acuerdo con estos resultados, también favorece el desempeño de sus funciones en un ambiente propicio para tal fin.

✓ **Plan de beneficios e incentivos**

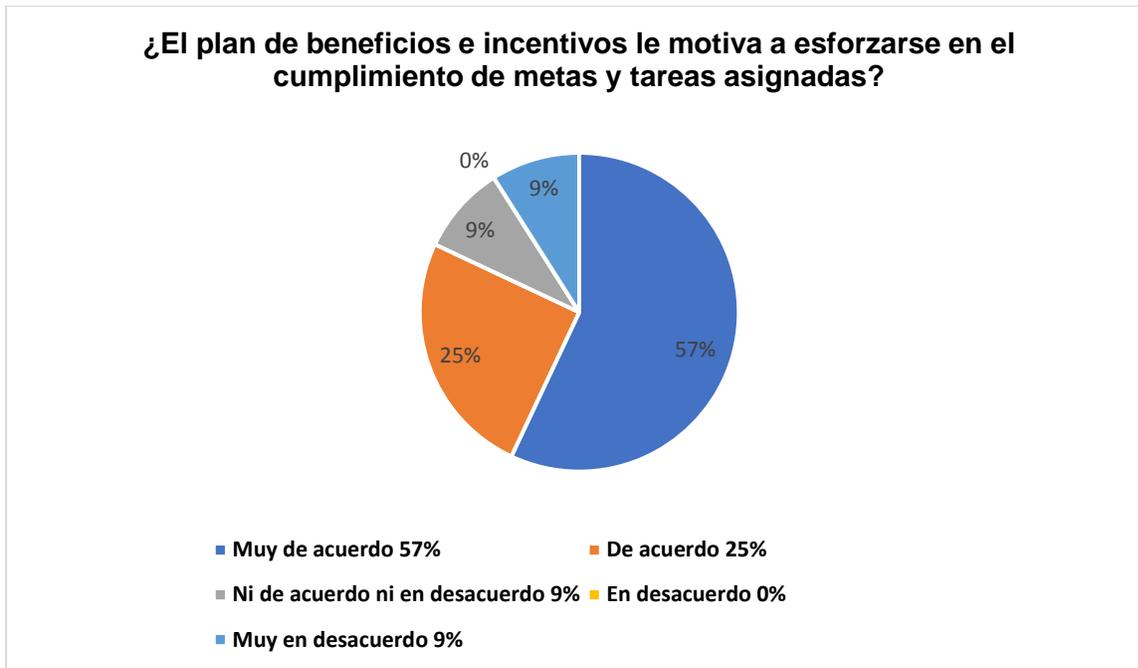
Gráfica 11



Descripción: La gráfica 11 refleja los datos obtenidos del área 6 plan de beneficios e incentivos, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 37%, el 34% De acuerdo, el 14% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6% en desacuerdo y 9% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 11 se puede ilustrar que la empresa al parecer tiene beneficios que le resultan satisfactorios al empleado para el logro de objetivos profesionales armonizando un plan de carrera, dicha satisfacción alcanza un 71% (de acuerdo + muy de acuerdo), no obstante, 15% se siente en, lo cual en una primera instancia no representa un número tan significativo, pero que puede acrecentarse sino se responde oportunamente a las necesidades básicas o planes mínimos que el empleado necesita para laborar.

Gráfica 12

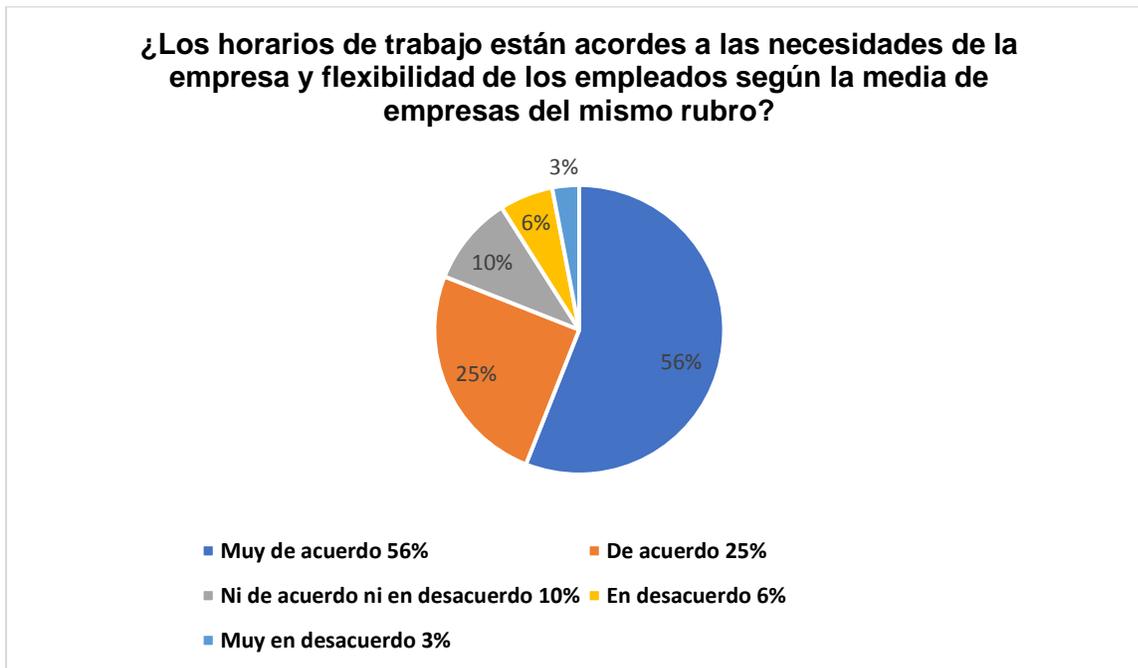


Descripción: La gráfica 12 refleja los datos obtenidos del área 6 plan de beneficios e incentivos, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 57%, el 25% De acuerdo, el 9% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% en desacuerdo y 9% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 12 se puede identificar que el plan de incentivos fomenta al buen desempeño en el cumplimiento de metas dentro de la empresa logrando terminar las tareas asignadas habiendo conseguido que un 82% (Muy de acuerdo y de acuerdo) perciba como significativo el plan y lo motivo a esforzarse en sus funciones, teniendo en cuenta que para un 9% no es significativo. Estos datos pertenecer al plan de beneficios e incentivos y es de valorarlos de manera individual para considerar otras variables que estén asociadas a dicho descontento o percepción negativa entre los beneficios que reciben y el esfuerzo que realizan.

✓ **Horarios de trabajo**

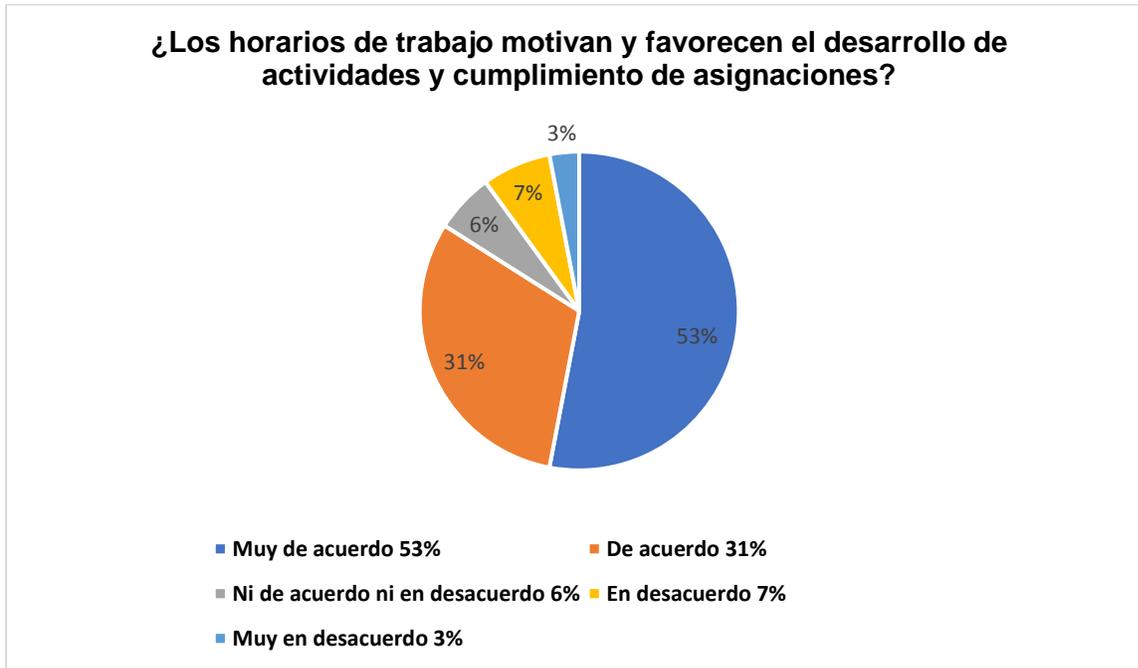
Gráfica 13



Descripción: La gráfica 13 refleja los datos obtenidos del área 7 horario de trabajo, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 56%, el 25% De acuerdo, el 10% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 13 se observa que en su mayoría los colaboradores consideran que los horarios están accesibles y acordes a las funciones y también al rubro de la empresa, por lo que le permite al empleado adaptarse a cambios y tareas asignadas.

Grafica 14

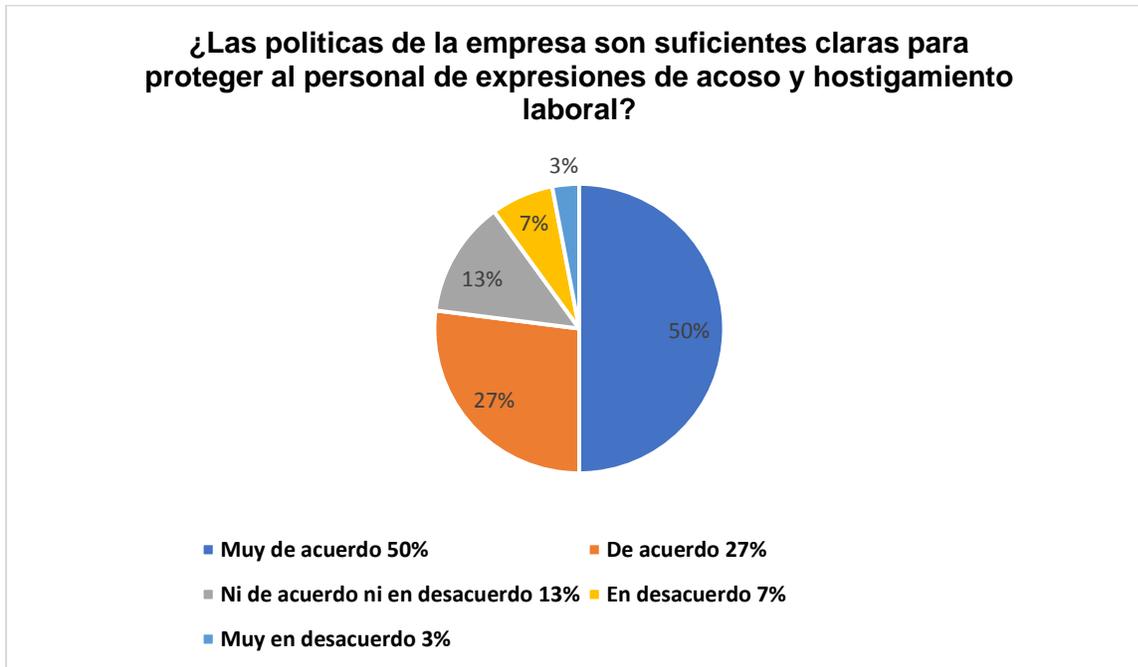


Descripción: La gráfica 14 refleja los datos obtenidos del área 7 horario de trabajo, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 53%, el 31% De acuerdo, el 6% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 14 se encuentran indicadores suficientes para considerar que los empleados valoran como positivo la relación entre los horarios y como esto motiva y favorece al cumplimiento de las funciones en su área de trabajo lo cual se aprecia a través de un porcentaje de 84% de aprobación a la relación establecida entre estas dos variables.

✓ **Acoso Laboral**

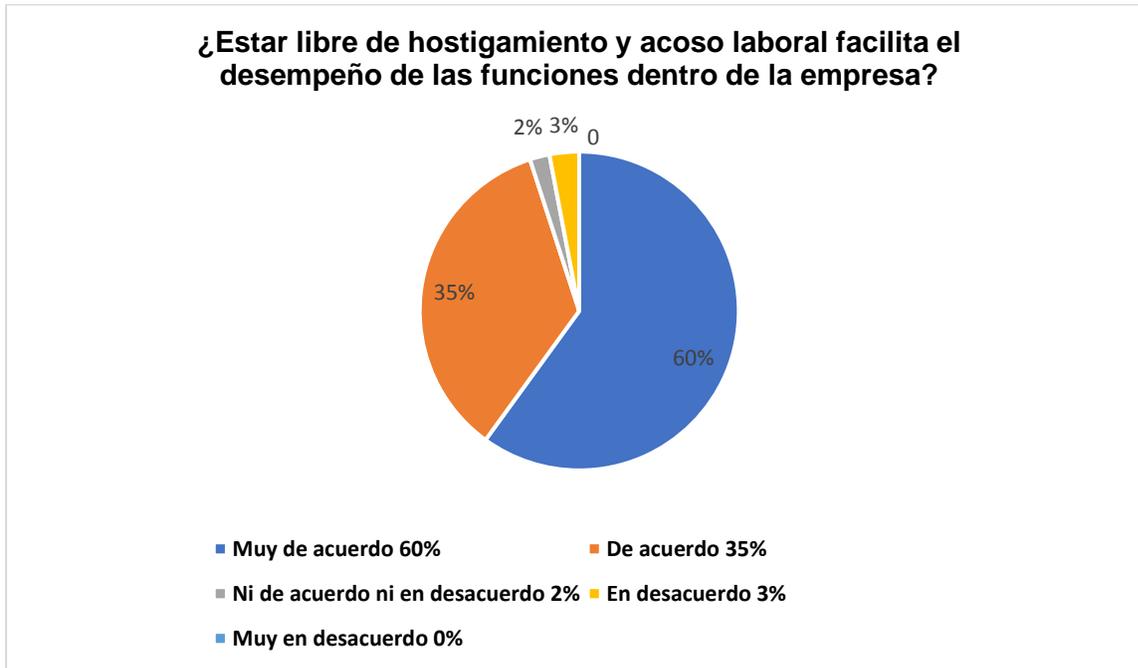
Gráfica 15



Descripción: La gráfica 15 refleja los datos obtenidos del área 8 acoso laboral, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 50%, el 27% De acuerdo, el 13% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% en desacuerdo y 3% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 15 se reflejan los detalles sobre el acoso laboral, en donde se puede notar que, los colaboradores consideran que, si existen políticas para proteger al personal ante cualquier eventualidad de acosos laboral en un 77% (De acuerdo y muy de acuerdo), se observa un 10% que está en desacuerdo y muy en desacuerdo, pero en la que no refleja ningún dato significativo que altere los datos aparentemente; Sin embargo, como es bien sabido un caso de acoso mal manejado o que surja en una empresa puede generar muchas dificultades y exponer otra serie de problemáticas de fondo como es el caso de las políticas y programas de prevención de acoso de la organización.

Gráfica 16

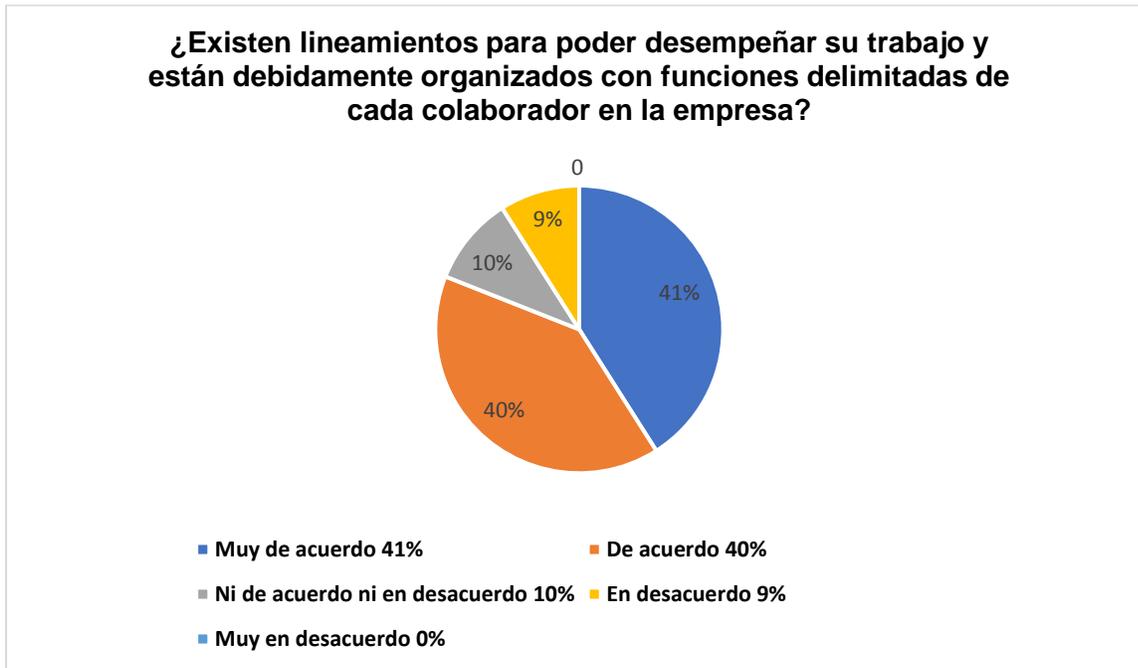


Descripción: La gráfica 16 refleja los datos obtenidos del área 8 acoso laboral, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 60%, el 35% De acuerdo, el 2% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3% en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 16 se reafirma la visión de los colaboradores sobre el acoso laboral, y se hace verificar en los resultados que los trabajadores consideran sentirse libres de hostigamiento como parte del acoso y por lo tanto, facilita un mejor en sus áreas de trabajo.

✓ **Desorganización en las funciones**

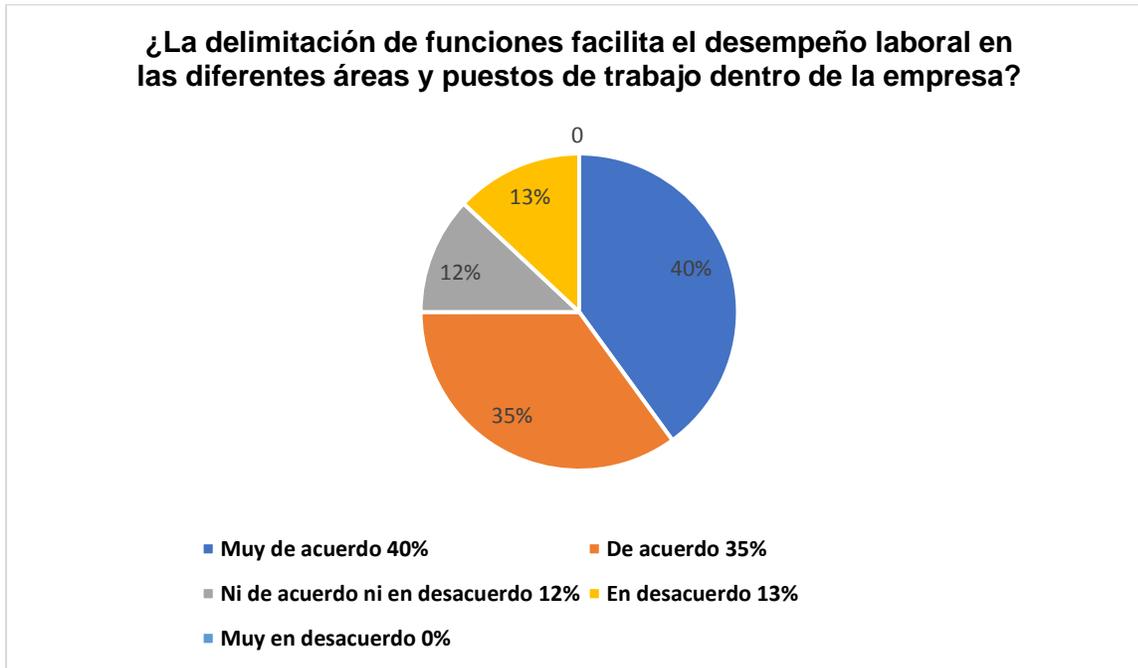
Gráfica 17



Descripción: La gráfica 17 refleja los datos obtenidos del área 9 desorganización de sus funciones, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 41%, el 40% De acuerdo, el 10% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9% en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 17 se reflejan los datos donde en su mayoría está de acuerdo y muy de acuerdo con los lineamientos en sus funciones en un 81%, esto está muy asociado al perfil de puesto, cuando los colaboradores tienen claro sus puesto y funciones respectivas y ese mínimo porcentaje de 9%, que considera que no existen lineamientos debidamente organizados para el desempeño de sus funciones.

Gráfica 18

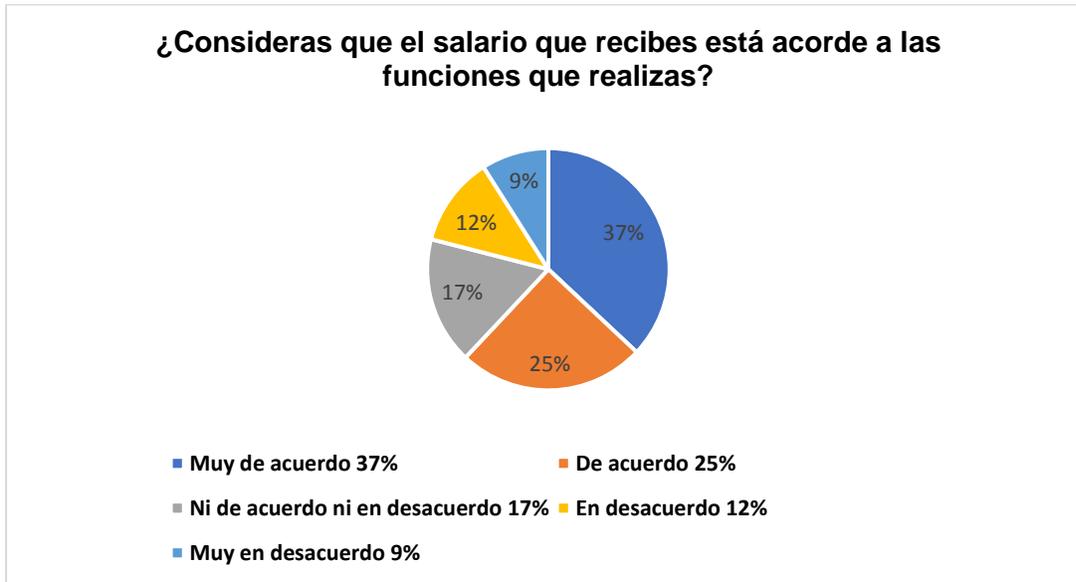


Descripción: La gráfica 18 refleja los datos obtenidos del área 9 desorganización de sus funciones (Delimitación de funciones y desempeño laboral), teniendo como resultado: Muy de acuerdo 40%, el 35% De acuerdo, el 12% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13% en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 18 se puede notar que al igual que la pregunta anterior se mantienen los puntajes, en donde en su gran mayoría no consideran que existan desorganización en la empresa y que obviamente, la delimitación de puestos y funciones, esta asociada a un mejor desempeño laboral.

✓ **Salario**

Gráfica 19

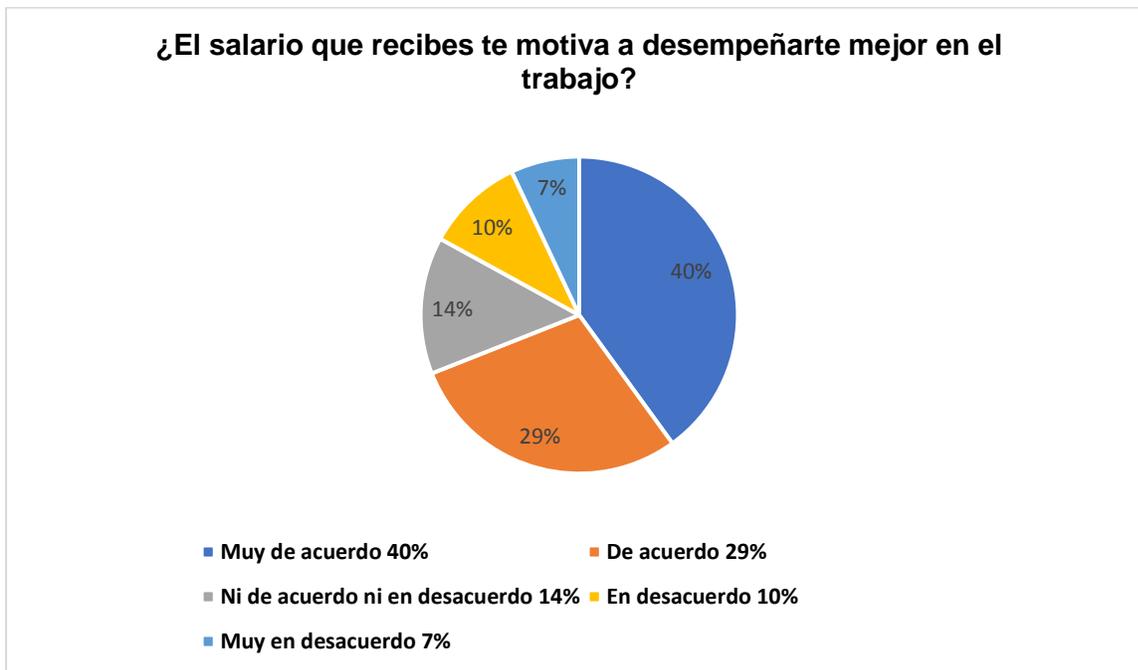


Descripción: La gráfica 19 refleja los datos obtenidos del área 10 salario, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 37%, el 25% De acuerdo, el 17% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12% en desacuerdo y 9% muy en desacuerdo.

Análisis: En esta gráfica puede apreciarse que solo un 62% (De acuerdo y muy de acuerdo) valora como positivo la relación que se establece entre el salario que reciben y las funciones que desempeñan, no obstante, a diferencia de las áreas anteriores donde el resultado era significativamente mayor en la valoración positiva, en este caso al disminuir dicha valoración, de igual manera la valoración negativa aumenta, por lo que un 19% (en desacuerdo ni en desacuerdo) manifiesta no recibir una valoración económica justa en relación a las funciones que desempeñan. Es importante también mencionar que, en los últimos meses el costo de la canasta básica como producto de una inflación nacional e internacional ha aumentado. Mántey Bastón M. G. & Levy Orlik, (2005). Por lo que los salarios puede que ya no tengan la misma efectividad que hace un par de meses o años atrás. La empresa, al igual que la mayoría en el mercado, deben valorar dichas variables que están también ligadas a la satisfacción- desempeño de los

colaboradores. Además, es importante valorar que estas variables externas no han sido consideradas en este estudio.

Gráfica 20

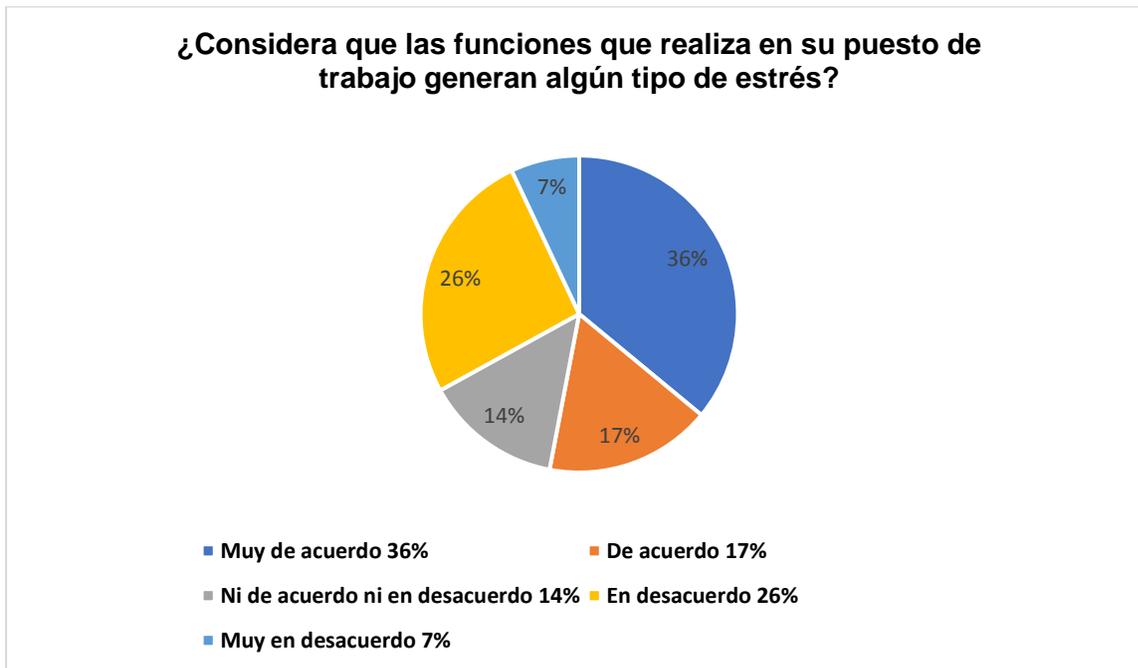


Descripción: La gráfica 20 refleja los datos obtenidos del área 10 salario y desempeño laboral, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 40%, el 29% De acuerdo, el 14% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% en desacuerdo y 7% muy en desacuerdo.

Análisis: En este gráfico, la tendencia se mantiene con la pregunta anterior, en donde un 69% considera que los salarios que perciben están relacionados con la motivación en el desempeño en sus funciones y similar que la tendencia en gráfico anterior un 17% valoran como negativa esa relación entre ambas variables, es decir, que el salario recibido no motiva el desempeño de sus funciones.

✓ Plan de trabajo

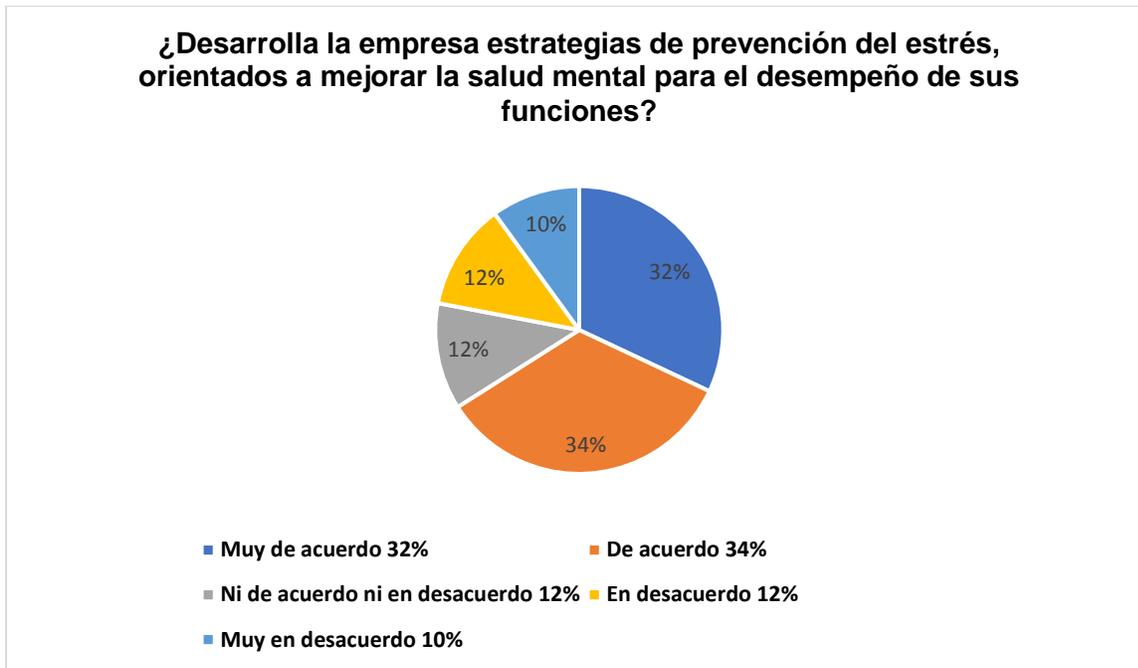
Gráfica 21



Descripción: La gráfica 21 refleja los datos obtenidos del área 11 plan de trabajo, teniendo como resultados: Muy de acuerdo 36%, el 17% De acuerdo, el 14% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26% en desacuerdo y 7% muy en desacuerdo.

Análisis: En la gráfica 21, una media de 53% considera que sus actividades generan algún tipo de estrés y es interesante como un 33% no valoran como estrés el desarrollo de las actividades en alguna forma. Esta gráfica puede resultar muy significativa si se consideran los puntajes positivos en las gráficas anteriores, y por supuesto, aquí hay variables no sólo institucionales, sino también de carácter personal que son percibidas de manera subjetiva por cada individuo y que están favoreciendo esta dinámica interrelacionar entre funciones y percepción de estrés.

Gráfica 22



Descripción: La gráfica 22 refleja los datos obtenidos del área 11 plan de trabajo, teniendo como resultado: Muy de acuerdo 32%, el 34% De acuerdo, el 12% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12% en desacuerdo y 10% muy en desacuerdo.

Análisis: En esta gráfica puede apreciarse como un 68% considera que la empresa desarrolla estrategias orientadas a la prevención del estrés, no obstante, el porcentaje en desacuerdo aumenta a 22% quienes consideran que no hay planes al respecto. En este punto es importante analizar las causas de dicha percepción negativa, ya sea porque no perciben de manera directa estos planes, porque desconocen la existencia de los mismo u cualquier otra variable que podría explicar este número y la percepción negativa de dichos colaboradores sobre la existencia de estas estrategias y su beneficio en la reducción de sensación de estrés en el ejercicio de sus funciones dentro de la empresa.

4.2 Análisis Estadístico

Paso 1

Cuenta de Escalas VI	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	De acuerdo	Muy de Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Total, general
De acuerdo	8	4	4	16
En desacuerdo			1	1
Muy de Acuerdo	7	40	1	48
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2		3	5
Total, general.	17	44	9	70

24.29%	62.86%	12.86%
	87.14%	0.064285714

Paso 2.

Valores esperados			
	De acuerdo	Muy de Acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
De acuerdo	3.885714286	10.05714286	2.057142857
En desacuerdo	0.242857143	0.628571429	0.128571429
Muy de Acuerdo	11.65714286	30.17142857	6.171428571
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.214285714	3.142857143	0.642857143

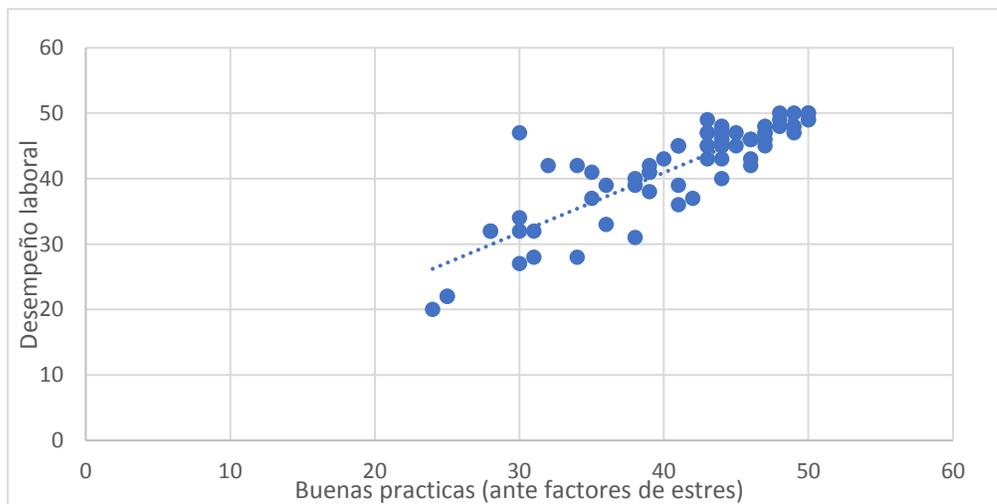
Paso 3

Paso 3. Cálculo de Chi Cuadrado.			
	4.356302521	3.648051948	1.834920635
	0.242857143	0.628571429	5.906349206
	1.86057423	3.201731602	4.333465608
	0.508403361	3.142857143	8.642857143
Chi calculado	38.30694197		VERDADERO
Chi de la tabla (Valor crítico)	12.59158724		

Conclusión: Si chi calculado es mayor que el chi de la tabla entonces hay una relación entre la variable dependiente y la independiente. En otras palabras, se rechaza las hipótesis nulas y se acepta la hipótesis de investigación.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON.

86.61%



De acuerdo con los resultados encontrados, se puede inferir de igual modo que las buenas prácticas (factores evaluados) ante la incidencia del estrés se convierten en una correlación positiva para facilitar el desempeño laboral de las personas consultadas.

Matriz de Escala Likert

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Participantes	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	4	4	
2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	2	5	4	5	4	
3	2	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	
5	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	5	5	5	2	2	2	5	1	
6	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	1	3	
7	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	
8	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	2	3	3	5	4	4	1	2	5	1	
9	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	4	
10	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	4	3	3	2	1	1	1	
11	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
14	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
15	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	5	3	
16	4	4	2	2	5	4	1	2	3	4	2	4	5	5	1	2	4	2	1	3	5	2	
17	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	
19	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
20	1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	1	1	2	4	
21	5	5	3	1	1	2	2	4	4	2	3	1	3	1	5	5	5	5	3	2	1	1	
22	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	
23	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	3	
24	3	3	2	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	5	
25	4	2	4	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	5	5	2	4	1	1	5	1	
26	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
28	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
29	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
30	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
31	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	
32	4	5	2	5	3	5	5	5	1	1	3	5	5	5	3	5	2	2	4	4	5	1	
33	2	2	4	2	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	4	4	4	2	
34	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	
35	4	5	4	4	3	5	3	5	3	5	2	5	3	4	3	5	2	5	3	4	5	2	
36	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	

37	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
38	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
41	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	
42	4	5	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	
43	5	4	5	3	4	2	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	
44	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
45	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	2	3	3	
46	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	
47	4	4	5	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	
48	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	
49	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	
50	3	3	4	2	2	2	5	5	2	4	4	4	1	4	4	4	3	2	2	2	3	2	
51	3	3	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	2	2	3	2	
52	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	
53	3	4	4	1	3	1	5	5	2	4	2	1	5	4	2	4	2	2	2	1	2	2	
54	1	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
55	3	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	
57	5	4	4	5	1	4	5	2	1	4	2	1	5	5	2	4	2	2	1	1	1	1	
58	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	2	4	
59	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4	4	4	5	5	1	4	2	2	5	5	4	4	
60	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	
61	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	
62	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	
63	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	
64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
65	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
66	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	
67	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
70	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	

4.3. Análisis General

La investigación y los resultados son importantes para la comprensión de lo que se desea lograr desde un inicio, en este caso la respuesta de estrés puede modularse por un conjunto de variables cognitivas y comportamentales de los empleados, y también por factores de ámbito social. Redolar Ripoll, D. (2015), menciona que el estrés permite la movilización inmediata de las conductas del organismo e inhibe los sistemas fisiológicos que en su mayoría los datos no se reflejan directamente como un porcentaje significativo, en el que sea referente para poder destacar con prioridad que si afecta directamente a los trabajadores.

Según Le Scanff (2021), el estrés laboral es un fenómeno que afecta a los trabajadores en el mundo industrializado y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico, en todo caso, así como se menciona que el estrés laboral es muy frecuente en el mundo del trabajo, al mismo tiempo está ligada a diferentes factores que lo pueden estar ocasionando tales como:

- ✓ Sobrecarga de trabajo.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Clima Organizacional.
- ✓ Salud Ocupacional.
- ✓ Estabilidad Laboral.
- ✓ Plan de beneficios e incentivos.
- ✓ Horarios de trabajo.
- ✓ Acoso Laboral.
- ✓ Desorganización en las funciones.
- ✓ Salario.
- ✓ Plan de trabajo.

En la investigación es importante tener en cuenta que todos los niveles señalados anteriormente fueron evaluados, pero no se descarta que pueda quedar información que no se haya logrado expresar por parte de los trabajadores, debido que no hayan sido contemplados en este abordaje. Lo que se busca indagar en este plano científico es la identificación de los factores relacionados al estrés en el trabajo en los empleados y su afectación en el desarrollo de sus funciones, ya que en la medida que se implementan las buenas prácticas dentro de la empresa el desempeño de los empleados debería ser positivo. Ahora bien, una de las partes importantes es saber bien hacia donde van encaminados los objetivos y la comprobación de hipótesis del trabajo de investigación presentado. El estrés según Vidal Lacosta, V. (2019) data de la aparición de los primeros humanos, es, quizá, lo que ha permitido evolucionar al hombre, en donde eustrés-distrés permite luchar o huir, cualquiera de estas dos le permitía liberar la energía para responder al peligro que genere estrés; ahora bien, el estrés en la sociedad moderna se puede considerar que es uno de los síndromes que afecta a los trabajadores, tal como lo menciona Cólica, P. (2010), el desafío entonces es saber cómo identificarlo.

Como se observa en la investigación se muestra el análisis y la comprensión de las diferentes preguntas que se le realizaron por medio del cuestionario, también eso permitió la validez y confiabilidad de las respuestas obtenidas, llegando a proponer las propuestas de mejora de acuerdo con los resultados de análisis en cada una de las 11 áreas y 22 preguntas que contiene el instrumento, logrando identificar con la mayoría de información recolectada.

De acuerdo con las impresiones preliminares al considerar los resultados, se puede observar que las funciones que realizan generan estrés, pero no impiden el buen desempeño de funciones, es decir, los trabajadores intentan restablecer el equilibrio, adaptándose al estímulo estresante, ya que el organismo se adapta y mantiene un cierto equilibrio cuando la persona logra identificar la actividad que genera estrés como establece Orlandini, (2001). Una de las ventajas que se tiene en la investigación; es que el cuestionario está adaptado al sector para el cual se está evaluando y al mismo tiempo se vinculan los objetivos que se quieren lograr, buscando todos los medios

necesarios de los que se dispone para lograr la identificación de los niveles de estrés, y al mismo tiempo se analizan los síntomas que expresan todos los trabajadores a través de cada área de la que se evalúan, ya que son característicos e importantes en esta fase. Cabe considerar también que las respuestas dependen sustancialmente de cómo el sujeto dentro de su subjetividad valora sus propios recursos de afrontamiento.

En cada uno de los gráficos que se muestran en párrafos anteriores de la investigación reflejan 11 niveles sobre el estrés laboral. Dichos factores son precipitantes o condicionantes del estrés laboral, es decir, el trabajador logra identificar esa esfuerza entre la interacción del individuo con las demandas externas o internas que hacen que se produzcan valoraciones previas sobre el estrés. Se plantean entonces diferentes valoraciones en el instrumento aplicado sobre el estrés y cada trabajador da su valoración sobre las opciones de escala licker que se le plantearon.

También existen un conjunto de variables de predisposición personal, relativamente estables, que modulan las reacciones de los trabajadores ante las situaciones estresantes, estas variables pueden explicar las diferencias individuales en las reacciones de estrés laboral según establece Galán Cuevas, (2013). Esas variables como: los niveles de estrés y el desempeño laboral, están inmersas en la investigación y han sido susceptibles de medir para establecer una serie de resultados que a continuación se presentan.

El Hospital Policlínica Limeña es un hospital que cuenta con 70 trabajadores en los que están inmerso por diferentes especialidades y áreas de trabajo cada uno en su espacio físico, pero siempre formando un solo equipo empresarial logrando un solo objetivo en común. Los resultados de la investigación pretenden ser lo más cercano a muestra real de lo que viven los trabajadores en la empresa, por lo tanto, buscan ser datos e información confiable que lleva a identificar de manera clara los factores que están afectando o no el desempeño. Estos niveles de estrés identificados es común que se puedan dar, pero su afectación en este caso es el desempeño de sus funciones volviéndose algo persistente, al mismo tiempo permitiendo generar burnout en los trabajadores si no son atendidos con políticas internas de manera inmediata bajo un plan de trabajo determinado, tal como señalan autores como Cólica, P. (2010).

Los resultados según las gráficas mostradas anteriormente, en los diferentes factores evaluados se hace notar de manera específica en la recogida de información con un total de 22 preguntas sobre las condiciones organizativas, para lograr una primera aproximación a los factores de riesgo. Además, se recaban datos sobre el funcionamiento global de la organización y su contexto, para valorar las condiciones de trabajo que son susceptibles de producir estrés.

El primer factor que ha sido considerado es el la sobrecarga de trabajo, en este sentido, los participantes evaluados en su mayoría (80%) muestran un nivel de satisfacción adecuado sobre su percepción de la distribución justa y equitativa de dichas funciones; además, la población estudiada no sólo considera positiva dicha distribución, sino que también, consideran que la misma está asociada directamente con un mejor desempeño en sus funciones (85%), es decir en su gran mayoría los empleados muestran muy buena valoración de cómo se maneja la distribución de tareas y actividades.

Ahora bien, dentro de los factores destacados se encuentra el liderazgo, este ejerce un papel fundamental en dicha investigación por las implicaciones que podría tener. Es importante destacar que en los resultados encontrados reflejan que un 88% muestra muy buena y excelente valoración sobre el liderazgo empresarial; no obstante, a nivel de motivación sobre el desempeño, dicho porcentaje inicial disminuye a 72% a nivel de aceptación mayoritaria (muy de acuerdo y de acuerdo), es decir, aunque la percepción del liderazgo sigue siendo favorable en su mayoría, no es del todo congruente con la percepción de motivación que recibe el empleado, ya que considera que no todos los liderazgos motivan en similar forma, disminuyendo en un 16% de su valoración inicial, pero sigue siendo un factor alto y por lo tanto, una oportunidad de mejora y formación para dicha institución sobre los liderazgos de la empresa.

Como es bien sabido, el salario no es la única fuente de motivación y desempeño en una empresa, sino más bien, aquí cobran fuerzas factores como el clima laboral que son determinantes para garantizar el desempeño de las actividades con un nivel de motivación adecuado. En este factor los resultados muestran que una amplia mayoría de 74% considera favorable el clima laboral, un 16% que se mantiene neutro ante dicha

pregunta y un 10% que lo considera desfavorable; sin embargo, al considerar como este clima favorece para los empleados el desempeño de forma mayoritaria un 87% lo consideran favorable para el desempeño de sus funciones, lo que permite inferir que el clima, es en general favorable para el desempeño de las funciones de los empleados.

Desde hace un par de años atrás las políticas orientadas a establecer un programa de seguridad y salud ocupacional se han convertido en parte fundamental de la cultura organizacional de una empresa, en donde, hay un comité que vela y promueve porque se les brinde las herramientas y espacios de seguridad y salud ocupacional necesario para el desempeño de sus funciones. Este factor es importante, porque permite inferir como un empleado percibe su ambiente de trabajo seguro, saludable y libre de riesgos para desempeñar sus funciones. En este sentido, los resultados encontrados en la investigación señalan que en su mayoría un 85% muestra que la empresa si facilita herramientas, condiciones necesarias para promover un espacio de seguridad y salud ocupacional, dicho resultado es congruente con su percepción sobre el desempeño, ya que el 82% de los encuestados, manifestó que dichas políticas sobre seguridad y salud ocupacional, facilitan un ambiente donde se sienten seguros y libres de riesgos en el desempeño de sus funciones en las diferentes áreas de trabajo.

La percepción sobre su estabilidad laboral en una empresa es un factor que se ha considerado en este estudio, para ello los encuestados refieren en su mayoría un 77% sentir que la empresa les brinda condiciones para sentirse estables en su lugar de trabajo, un 11% se pronuncia de manera neutra y un 12% que lo considera desfavorable, pero al consultar sobre la relación entre dicha sensación de estabilidad y desempeño de funciones, se ha encontrado que en su mayoría un 85% considera que dicha estabilidad facilita el desempeño laboral en sus empresas, el porcentaje neutro disminuye a 7% y el porcentaje que lo considera disminuye a 8%, es decir, la percepción entre la correlación estabilidad y desempeño se considera alta en la relación entre ambas variables para estos dos resultados encontrados.

Con respecto a la percepción de los empleados sobre el plan de beneficios e incentivos, considera un porcentaje de 71% (muy de acuerdo y de acuerdo) que resulta satisfactorio para el logro de sus objetivos, un 14% no se pronuncia a favor ni en

contra, mientras que un 15% considero que no responde a los objetivos profesionales; no obstante, al consultar sobre el plan de beneficios que la institución tiene y que tan motivados están al respecto en su desempeño el 82% (10% que el pronunciamiento inicial) se muestran satisfechos o muy satisfechos, y el cómo es de esperarse el porcentaje de neutralidad e insatisfacción disminuye proporcionalmente.

Los horarios de trabajo son un factor crítico, porque como es de esperarse la empresa contrata de acuerdo con las necesidades empresariales, no obstante, se busca que dichos horarios también sean percibidos como favorables por los empleados correspondientes. En este sentido, los resultados encontrados indican que un 81% considera favorable o muy favorable la flexibilidad horaria que la empresa les presenta, lo cual representa una gran mayoría. Dicho porcentaje también es congruente con la percepción del desempeño ya que un 84% considera que favorece de manera significativa en el desempeño de sus actividad y asignaciones correspondientes. Este factor es importante destacarlo, porque el rubro de salud al cual pertenece la empresa, ya hay una predisposición de los empleados al ser contratados a la rotación de turnos, jornadas nocturnas o cambios que puedan surgir al respecto, es decir, es un factor predisponente en los empleados estudiados y que obviamente favorece a la empresa.

El acoso laboral, tal como se ha establecido en el marco teórico presentado puede presentar una serie de indicadores e incidir de manera negativa en los colaboradores. En cuanto al grupo encuestado un 77% (muy de acuerdo y de acuerdo) sobre políticas claras para proteger al personal de políticas de acoso y hostigamiento laboral. Un 13% que se mantiene de manera neutra a esta pregunta y un 10% (en desacuerdo y muy en desacuerdo) sobre dicha pregunta. Ahora bien, en cuanto a su percepción desempeño vrs. Acoso, un 95% (muy de acuerdo y de acuerdo) manifiesta estar libre de hostigamiento y acoso laboral, un 2% considera ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 3% en desacuerdo, lo que facilita el desempeño en sus funciones. Sobre este porcentaje minoritario que se pronuncia desfavorablemente tal como se ha establecido no se pueden subestimar, porque un solo caso en este factor puede generar una gran cantidad de animadversión y hostilidad en un ambiente de trabajo. Por ahora, sin embargo, al parecer los resultados indican que la empresa goza de las condiciones

necesarias para mantener un ambiente libre de acoso y hostigamiento. Dentro de esto también ayuda una serie de variables fuera de este estudio, el hecho que la empresa es bastante pequeña, que las normativas en una empresa privada son muy claras y contundentes en cuanto a reglamentos y consecuencias en caso de violentar dichos reglamentos, a excepción del sector público en donde existen una serie de recursos como sindicatos, procesos administrativos, que pueden resultar favorables, pero al mismo desgastantes para los empleados y jefaturas.

Sobre el factor asociado a lineamientos para poder desempeñar el trabajo debidamente organizado, un 81% se muestra muy favorable en cuanto a dichos procesos y sobre el desempeño, en la misma área se muestra una tendencia que disminuye un pequeño porcentaje a 75%, quienes consideran que esto favorece el desempeño de las funciones. Por otra parte, esto implica que hay un porcentaje de empleados que considera en un 9% que los lineamientos no son claros y que se convierte en cuanto a su valoración en cuanto a desempeño en 13%, enfatizando que dichos lineamientos no favorecen a su desempeño. Un aspecto importante es considerar que dicho porcentaje esta circunscrito a personal de servicio o administrativo, que debe solventar oficios varios o imprevistos que surgen, que muchas veces no están contemplados en los perfiles de puestos, un ejemplo de esto surge, cuando hay que aplicar protocolos COVID-19, como toma de temperaturas, pudiendo ser que dichos protocolos obviamente no estuvieron contemplados en el plan de funciones, pero que alguien debe asumir, y por la naturaleza administrativa son dichas personas que deben hacerlo, lo que puede generar un poco de animadversión al respecto en algún momento.

Un favor clave en todo trabajo que no puede pasar desapercibido es el salario. En este sentido un 62% (37% muy de acuerdo y 25% de acuerdo), ni de acuerdo ni en desacuerdo 17%, en desacuerdo 12% y muy desacuerdo 9%. Ahora bien, en cuanto a la relación entre salario y desempeño dicha tendencia sube considerablemente un poco ya que un 69% (40% muy de acuerdo y 29% de acuerdo), 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% en desacuerdo y muy en desacuerdo 7%. Aunque hay una pequeña tendencia al alza en esta variable de desempeño, hasta ahora los factores estudiados,

este resulta ser el que muestra un resultado más bajo en consideración con los demás factores estudiados. Esto puede tener una serie de lecturas, pero algo que es importante considerar es cuando fue la última vez que la empresa hizo un ajuste salarial, considerando que posterior al COVID-19 ha habido una clara tendencia inflacionaria¹, afectando de manera significativa el bolsillo de todos los salvadoreños, al margen del sector al que se dediquen, por lo cual, a partir de este estudio, queda a responsabilidad de la empresa valorar dichos porcentajes y proyectar medidas al respecto, que impidan que dicho descontento pueda incrementarse o generalizarse entre los empleados de manera significativa.

Por último, entre los factores que se considera, está el plan de trabajo en caso de existir de parte de la empresa para mitigar o amortiguar los efectos del estrés. Al respecto se abordó en primer lugar, si los empleados consideraban que las funciones en su puesto de trabajo generaban algún tipo de estrés, encontrándose que un 53% (muy de acuerdo y de acuerdo) que las funciones generan algún tipo de estrés, un 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo 26% y 7% muy en desacuerdo, es decir un 33% considera que no le genera estrés las funciones realizadas. En segundo lugar, se abordó si la empresa desarrolla estrategias de prevención del estrés, en donde un 66% (muy de acuerdo 32% y de acuerdo 34%) manifiesta que hay estrategias de prevención de estrés, un 12% adopta una postura neutra ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 12% en desacuerdo y un 10% muy en desacuerdo. Entre todos los factores, es el porcentaje más bajo considerado hasta el momento, no por ello, se puede considerar del todo desfavorable de acuerdo con los porcentajes presentados. Esto, no obstante, es un punto crítico y de oportunidad para la empresa, porque no es de extrañar que en un sector tan crítico como es salud, no genere algún tipo de estrés el desempeño de funciones, no obstante inquieta que solo un 66% considera que la empresa tenga políticas de trabajo sobre prevención de estrés, lo que hace preguntarse y no contempla este estudio, es si ese otro porcentaje (34% que no sabe, o está en desacuerdo), no es beneficiario de dichas políticas porque no existen para

¹ La inflación para enero de 2024 cerró con el 1.22%, cuando se tenía una inflación de alrededor del 7%, basado en el Índice de Precios al Consumidor, IPC, que mide 235 bienes y servicios. Según el CDC, la inflación de los 22 productos de la canasta básica urbana es del 22%. (Muñoz, 2024)

ellos o porque las desconocen, que en todo caso cualquiera de las respuestas anteriores, sigue siendo una oportunidad de mejora para la empresa, ya sea para expandir dicho plan o para divulgarlo oportunamente.

En la investigación presentada no solo se muestran datos que representan un indicador sino más bien, se busca proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral y reducir los efectos generadores de estrés en el trabajo. Al hacer un sondeo de la información en general, se considera que los factores que ocasionan el estrés son de forma positivamente adaptativa y que no afecta de manera significativa en el rendimiento de los trabajadores, siempre y cuando el estrés no sea nocivo y perjudicial. De esta forma, se pueden analizar cuáles son las mejoras en las condiciones de trabajo desde una perspectiva más amplia, valorando el nivel de riesgo que se producen por medio de diferentes factores planteados en la investigación, y la incidencia en el desempeño en sus funciones.

Sobre el análisis estadístico se realizó a través del chi cuadrado y la correlación de Pearson, que, por una parte, permitieran establecer las relaciones establecidas entre variables y el nivel de correlación de las mismas, encontrándose entonces que chi calculado es mayor que el chi de la tabla esperada, entonces se puede establecer que hay una relación entre la variable dependiente y la independiente. En otras palabras, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigación; además, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de 86.61% entre ambas variables. Como se ha demostrado en el análisis estadístico presentado, se puede establecer que existe una correlación fuerte positiva de las variables (Coeficiente de Correlación Pearson) dando valores positivos en la comprobación de hipótesis, estableciendo así que las buenas prácticas dentro de la empresa aumentan el desempeño laboral de los empleados.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA

5.1. Conclusiones

Finalizada la presente investigación con el tema "TIPIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL POLICLÍNICA LIMEÑA SANTA ROSA DE LIMA LA UNIÓN", se muestran varios hallazgos de manera significativa y de gran valor, debido a que, se abordó el tema del estrés desde la parte laboral conociendo de primera mano cuales son esos indicadores que generan una incidencia en el desempeño a nivel laboral.

Se logra identificar y comprobar las hipótesis por medio de la tabla de contingencia y correlación de variables, aplicando el coeficiente de relación de Pearson teniendo un resultado de 86.62% en donde se busca comparar las distintas escalas de resultados obteniendo un valor positivo que está vinculado a la variable dependiente, logrando identificar que si se desarrollan buenas prácticas en la empresa aumenta el desempeño laboral dentro de la policlínica, de tal forma que los empleados en cada una de sus preguntas se pudieron dar respuesta, y a través de la comprobación se pudo constatar que existe una correlatividad en cuando a las buenas prácticas.

Con relación al objetivo general, se buscaba, analizar los factores de estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión, encontrando que en la medida que se desarrollen las buenas prácticas dentro de la empresa en esa misma medida aumenta el desempeño laboral en los trabajadores.

En cuanto al primer y segundo objetivo específico, identificar los factores relacionados al estrés y su incidencia en el desempeño laboral, no se logra identificar que los factores existentes de estrés tienen algún tipo de afectación en cuanto a la realización de sus funciones en su puesto de trabajo, sino más bien se encuentran factores asociados que sean significativos en el desempeño, siendo que el manejo adecuado de dichos factores, ha favorecido el desempeño hasta ahora tal como se ha

establecido en los resultados encontrados. Los únicos factores que podrían estar incidiendo, aunque no de manera significativa son plan de trabajo y salario, lo cual podría ser una oportunidad de mejora para la empresa respectiva.

Con el tercer objetivo específico, se plantea la necesidad de proponer una serie de estrategias para mejorar el desempeño laboral y reducir los efectos generadores de estrés en el trabajo, en la cual se brinda ideas de solución a la empresa para que puedan ellos trabajar en la parte de mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, y fortalecer las buenas practica en la vida laboral.

Los resultados sobre la presencia de estrés en los empleados en esta investigación son valorados para el tiempo y el espacio en el que la misma fue realizada, las explicaciones y análisis vertidos en este estudio, las buenas prácticas empresariales que corresponden únicamente a las dimensiones y factores tomados para la investigación. Dada la naturaleza del problema y otras variables que no fueron intervenidas en el presente estudio, queda el campo abierto para seguir ampliando posibilidades y descubriendo nuevos factores que puedan incidir en el fenómeno estudiado, sin embargo, surgieron elementos importantes ya que todo descubrimiento conlleva a un conocimiento, y entre ellos se puede destacar los siguientes:

- ✓ Como inciden el salario vrs. clima laboral de forma particular en el desempeño de los empleados.
- ✓ Riesgos psicosociales y su incidencia en desempeño, de forma particular porque hay una tendencia de pandemia de salud mental que afecta a la sociedad en general y los empleados no están exentos de estas situaciones.
- ✓ Valorar los mismos factores estudiados en esta investigación, replicando en otro campo o área de trabajo, para ver si la tendencia de variables se comporta de la misma manera considerando la diferencia en cuanto a condiciones y tipo de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Las recomendaciones se recogen en la propuesta de implementación (**Ver Anexo 3**) al final del documento, donde se contemplan las siguientes recomendaciones de forma operativa a la empresa:

- ✓ Se presenta una propuesta a la empresa, sobre la creación de la unidad de Recursos Humanos, donde se descentralicen los procesos desde la gerencia general y deleguen funciones a las áreas correspondientes con la creación de la nueva unidad.
- ✓ Contratar personal con experiencia en temas de manejo de personal y liderazgo empresarial en la creación de la nueva unidad, donde le permitan fortalecer las áreas y habilidades de crecimiento de la empresa relacionadas con las habilidades blandas.
- ✓ Actualizar los descriptores de puesto en la que permita establecer las funciones específicas por cada puesto y área de trabajo ya existente, logrando de la misma manera analizar las actividades y funciones de los trabajadores y así identificar que es lo que está ocasionando estrés desde la asignación de funciones específicas de cada puesto, en la que se logre evaluar la mejora continua y por lo menos en un lapso de seis meses lograr cambios en cuanto a las descripciones y asignaciones de tareas.
- ✓ En caso de que no exista un plan estratégico de trabajo es necesario proponer la creación de manera que se pueda fomentar y fortalecer las buenas prácticas laborales de forma colaborativa.
- ✓ Socializar los planes y programas de prevención de riesgos laborales, plan de trabajo y prevención del acoso, a fin de que todos los empleados conozcan los recursos y herramientas que dispone la empresa para la mejora y mantenimiento del clima organizacional.

- ✓ Dar seguimiento al plan de salud y seguridad laboral, permitiendo que el empleado este libre de riesgos y sobre todo cuidando de la salubridad de cada uno de ellos en todas las áreas.
- ✓ Se sugiere establecer política referentes abordaje de factores psicosociales, que puedan estar vinculados con el Programa de Prevención y Riesgos laborales en el lugar de trabajo.
- ✓ Incluir lineamientos específicos en el reglamento de trabajo sobre acoso laboral y hostigamiento, orientado a fortalecer las políticas internas ya existentes y prevenir este tipo de comportamientos que pueden ser perjudiciales en una determinada empresa.

Fuentes bibliográfica

- Bonilla, G. (2016). *Estadística II, Métodos Prácticos de Inferencia Estadística*. UCA editores.
- Cólica, R. (P. (2010)). *Estrés laboral y burnout: el síndrome de estrés de los call center*. Editorial Brujas. Retrieved 26 de mayo de 2023, from .
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/85373>
- Corporation., H. B. ((2014)). Controla el estrés en el trabajo. Retrieved 13 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/46766>
- Galán Cuevas, S. ((2013).). *Estrés y salud: investigación básica y aplicada*. Editorial El Manual Moderno. Retrieved 13 de 06 de 2023, from
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/3964>
- Garduño, M. D. ((2004)). *El estrés en el perfil de desgaste de las trabajadoras*. Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz. 2. Retrieved 13 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/3>
- Hayes, B. (1999). *Diseños de en encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. Oxford..
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). Mexico.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Juárez García, A. (. (2021)). *Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral*. Bonilla Artigas Editores. Retrieved 13 de 06 de 2023, from
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/216562>
- Lazarus, R. S. ((2000)). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Editorial Desclée de Brouwer. Retrieved 13 de 06 de 2023, from
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/47645>
- Lazarus, R. S. ((2000).). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Editorial Desclée de Brouwer. Retrieved 13 de 06 de 2023, from
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/47645>
- Le Scanff, C. &. (2021). *Estrés y rendimiento*. Editorial INDE. Retrieved 13 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/177882>
- López Gutiérrez, C. &. ((2010).). *strés y salud: aportaciones desde la psicología social*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. Retrieved 13 de 06 de 2023, from
<https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/38270>

- Méndez, A. ((2020).). *Cómo aliviar nuestro estrés*. 1. Bonum. Retrieved 13 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/215594>
- Naciones Unidas. (18 de Abril de 2019). *Naciones Unidas*. Retrieved 28 de Julio de 2023, from <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Orlandini, A. ((2001).). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. FCE - Fondo de Cultura Económica. Retrieved 13 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/110564>
- Pineda, B., De Alvarado, E. L., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. (Segunda edición. ed.). Washington.: Organización Panamericana de la Salud. Retrieved 16 de junio de 2023, from <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>
- Redolar Ripoll. (D. (2015). *El estrés*. Editorial UOC. Retrieved 26 de Mayo de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/57717>
- Ripoll., R. (D. (2011).). *El cerebro estresado..* Editorial UOC. Retrieved 26 de Mayo de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/33427>
- Rodríguez Jiménez, A. &. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios.*, 87, 1-26. Retrieved 16 de junio de 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Sampieri, R. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.
- Sierra, J. C. (2006). *Ansiedad, angustia y estrés:* <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/99932>
- Varela, A. ((2020)). *Gestión del Estrés Laboral*. . RA-MA Editorial. 9. Retrieved 13 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/22273>
- Varela, A. (. ((2020)). *Gestión del Estrés Laboral*.
- Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral*. RA-MA Editorial. Retrieved 15 de Marzo de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/222739>
- Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral*. (Vol. 1). RA-MA Editorial. Retrieved 25 de Mayo de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/222739>
- Varios, A. ((2013)). *Manual de control de estrés*. Editorial CEP, S.L. Retrieved 13 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/50696>
- Vidal Lacosta, V. ((2019)). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza. Retrieved 23 de 06 de 2023, from <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaugb/titulos/113362>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE EL SALVADOR

DR. LUIS ALONSO APARICIO

FACULTAD DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA

Objetivo: Analizar los niveles de estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la Policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima, La Unión

Indicaciones: A continuación, se le presentan una serie de interrogantes relacionadas al estrés en el trabajo, el instrumento está estructurado con el objetivo de recabar información con fines académicos sobre el estrés que presentan los empleados de la policlínica, Santa Rosa de Lima La Unión, por lo que, sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad.

De antemano se le agradece su colaboración en contestar dicho instrumento.

Preguntas.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
Sobrecarga de trabajo.					
¿Las actividades y funciones están distribuidas de forma equitativa y justa entre los diferentes colaboradores en su área de trabajo?					
¿La distribución de asignaciones equitativas y justas ayudan a crear un					

mejor desempeño en los colaboradores?					
Liderazgo.					
¿Los liderazgos dentro de la empresa son eficientes y organizados en el desarrollo de sus funciones según el área de trabajo correspondiente?					
¿Los liderazgos dentro de la empresa motivan el buen desempeño en sus colaboradores?					
Clima Organizacional.					
¿El clima organizacional de la empresa me resulta satisfactorio y gratificante en el desarrollo de actividades?					
¿El clima organizacional facilita el desempeño laboral en un ambiente agradable y de cooperación de su área de trabajo?					
Salud Ocupacional.					
¿La empresa me facilita las herramientas, condiciones necesarias promoviendo un espacio de seguridad y salud ocupacional de todos los miembros?					
¿Las condiciones de seguridad y salud					

ocupacionales de la empresa facilitan el desempeño en un ambiente libre de riesgos labores?					
Estabilidad Laboral.					
¿La empresa brinda condiciones necesarias para garantizar suficiente estabilidad laboral?					
¿La sensación sobre estabilidad laboral que la empresa brinda, favorece al desempeño laboral por parte de los colaboradores?					
Plan de beneficios e incentivos.					
¿El plan de beneficios e incentivos sociales me resulta satisfactorio dentro de la empresa para el logro de mis objetivos profesionales?					
¿El plan de beneficios e incentivos le motiva a esforzarse en el cumplimiento de metas y tareas asignadas?					
Horarios de trabajo.					
¿Los horarios de trabajo están acordes a las necesidades de la empresa y flexibilidad de los empleados según la media de empresas del mismo rubro. ?					

¿Los horarios de trabajo motivan y favorecen el desarrollo de actividades y cumplimiento de asignaciones?					
Acoso Laboral.					
¿Las políticas de la empresa son suficientemente claras para proteger al personal de expresiones de acoso y hostigamiento laboral?					
¿Estar libre de hostigamiento y acoso laboral facilita el desempeño de las funciones dentro de la empresa?					
Desorganización en las funciones.					
¿Existen lineamientos para poder desempeñar su trabajo y están debidamente organizados con funciones delimitadas de cada colaborador en la empresa?					
¿La delimitación de funciones facilita el desempeño laboral en las diferentes áreas y puestos de trabajo dentro de la empresa?					
Salario.					
¿Consideras que el salario que recibes está acorde a las funciones que realizas?					

¿El salario que recibes te motiva a desempeñarte mejor en el trabajo?					
Plan de trabajo.					
¿Considera que las funciones que realiza en su puesto de trabajo generan algún tipo de estrés?					
¿Desarrolla la empresa estrategias de prevención del estrés, orientados a mejorar la salud mental para el desempeño de sus funciones?					

Anexo 2



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE EL SALVADOR

DR. LUIS ALONSO APARICIO

FACULTAD DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: ENTREVISTA A EMPLEADOS

Introducción: El siguiente documento ha sido elaborado por el estudiante egresado de maestría en Gerencia del Talento Humano, practicando un ejercicio de investigación relacionado con: **“TIPIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL POLICLÍNICA LIMEÑA SANTA ROSA DE LIMA LA UNIÓN”**.

Objetivo: Validar la guía de entrevista presentada a continuación con el propósito de mejorarla antes de su aplicación definitiva.

Orientaciones: De acuerdo con su experiencia, califique el instrumento presentado y exprese sus observaciones como usted considere conveniente. A continuación, se le presentan varios criterios a evaluar en (Sí) o (No), marque con una “X” la opción que mejor represente su respuesta, luego agregue comentarios de ser necesarios. Además, se necesita que valore los aspectos generales del instrumento, indicando si el instrumento puede o no aplicarse; al final se le pide que coloque su nombre y fecha de validación. De antemano, muchas gracias por su tiempo.

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción.		Coherencia interna.		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante.		Mide lo que pretende investigar.		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Nº											
1											
2											
3											
4											

5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											

Aspectos Generales	Sí	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el instrumento.			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.			
El número de ítems es suficiente para recoger la información (En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir)			
VALIDEZ			
APLICABLE		NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Analizado por:			Fecha 00/0/2023

Anexo 3.



HOSPITAL POLICLINICA LIMEÑA, SANTA ROSA DE LIMA LA UNION

PROPUESTA DE IMPLEMENTACION

PRESENTADO POR:

PEDRO ALBERTO CARBALLO ANDRADE

JUNIO 2024.

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA.

Introducción

La propuesta de implementación para el Hospital Policlínica Limeña en la Ciudad de Santa Rosa de Lima, Departamento de la Unión, tiene como objetivo brindar ideas, herramientas de trabajo que puedan ayudar a forjar un mayor desempeño en los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, como ya se conoce que existen diferentes especialidades de tipo profesional lo que favorece a tener un mayor grado de aceptación, en cuanto al trabajo, propuesta de temas y actividades a desarrollar, logrando así los objetivos planteados, con esta propuesta se pretende que las autoridades de dicho hospital puedan tomar las pautas respectivas e implementar las buenas prácticas para ayudar, motivar, y rendir bien en el trabajo dentro de la empresa, dicha propuesta de implementación tiene un plazo de 1 año, donde serán las jefaturas de dicho Hospital quienes validaran la aplicación de la misma.

En el apartado se describe la propuesta que incluye, objetivos los cuales se esperan cumplir las expectativas del plan, en la justificación tenemos el por qué, para que y el cómo se desarrollaran las diferentes actividades de la propuesta, al mismo tiempo se plantean metas, alcances y un plan operativo que va a permitir orientar y dejar líneas estratégicas de acción como las estrategias, instrumentos, recursos y el presupuesto de las diferentes actividades de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación. Al mismo tiempo se destacan los productos y servicios que se esperan lograr, para que puedan ser estudiadas y desarrolladas en un futuro por la unidad de RRHH y de esta forma la investigación aporte los componentes teóricos que van a beneficiar tanto la empresa como los empleados mismos, fortaleciendo los hallazgos de la investigación, poniendo en práctica las recomendaciones y así lograr un equilibrio laboral de las buenas prácticas empresariales y al final obtener los resultados o el producto dependiendo la línea estratégica que la empresa adopte de acuerdo a la propuesta presentada.

Objetivos

General:

- ✓ Desarrollar estrategias de actualización relacionadas al área de recursos humanos, orientado a la mejora continua y al desempeño laboral de los empleados en la policlínica Limeña, Santa Rosa de Lima en la Unión.

Específicos:

- ✓ Realizar propuesta de implementación de departamento de recursos humanos.
- ✓ Diseñar estrategia de consulta y actualización de políticas de prevención de acoso, procesos sobre cultura organizacional y de ajustes al programa de prevención de riesgos y salud ocupacional.

Justificación

En la propuesta de trabajo se logra implementar de acuerdo con los hallazgos encontrados en la investigación, en donde va a permitir incluir todas las áreas de la empresa con el mejoramiento en el sistema de las buenas prácticas empresariales, así como también parte del proceso de mejoramiento en la calidad de vida de estos. Es así como la investigación tiene aporte significativo, ya que orienta, diseña y propone una serie de temáticas a implementar que van a venir a cerrar el círculo de los hallazgos encontrados en esta investigación, y que al mismo tiempo se trabajaran en ellos con el liderazgo de los jefes. Este documento muestra a los gerentes de la empresa las ideas de trabajo en donde pueden tomar la iniciativa de aplicar, mejorar ya ayudar a cada uno de los empleados.

El propósito de esta implementación es debido a que se muestran datos relevantes que sirven de apoyo a la empresa e incluso a la sociedad misma, despertando un interés y al mismo tiempo descubriendo que se pueden hacer mejoras en los procesos internos, creciendo de forma equitativa, además se tiene en cuenta que entre más desarrollo y capacitaciones podamos desarrollar al personal en la organización, mejores resultado se van a obtener en corto y largo plazo, la aplicabilidad y la duración de estas propuestas son realizadas en el mes de marzo del año 2024 y la validez de ellas hasta el momento es referente a los tiempos desarrollados en este mismo año. Se pretende que estas propuestas ayuden al equipo de trabajo a coordinar, manejar e implementar mejores estrategias practicas dentro de todo el equipo.

Metas:

- ✓ Diseñar estrategias a largo plazo que vayan enfocadas al trabajo que realizan en las diferentes áreas.
- ✓ Implementar las buenas prácticas para aumentar el grado de motivación y desempeño laboral.
- ✓ Disminuir los factores de estrés laboral en los empleados de la policlínica Limeña durante el primer semestre del año 2025.
- ✓ Proponer ideas de trabajo de formal colaborativa apegadas a reglamento legales que rigen una empresa.

Alcances:

- ✓ Con la implementación y desarrollo de las propuestas se logrará disminuir los niveles de estrés en los empleados y no mostraran ningún factor involucrado.
- ✓ Se podrá observar que, durante la implementación correcta de las buenas prácticas empresariales, se modificaran conductas en los empleados de tipo motivacional.
- ✓ Se espera que el seguimiento sea constante para no perder el enfoque de los resultados esperados.

Beneficiarios

Cantidad	Especialidad	Nombre del puesto	Funciones	Total.
1	Médicos generales (8)	Personal Médico.	Atención médica al paciente.	13
	Médicos especialistas (5)			
2	12 enfermeras, 7 enfermeros	Personal de enfermería.	Atención al paciente.	19
3	8 personal administrativo mujer, 7 personal administrativo hombre.	Personal Administrativo.	Atención y servicios Hospitalarios.	15
4	10 personal de mantenimiento y limpieza mujer, 7 mantenimiento y limpieza, hombre.	Personal de mantenimiento y limpieza. (Incluye cafetería)	Atención y servicios Hospitalarios.	17
5	Seguridad y vigilancia	Personal de seguridad.	Seguridad y vigilancia Hospitalaria.	. 4
6	2 motoristas hombres	Personal de Servicio de emergencia.	Atención y servicios Hospitalarios.	. 2
		TOTAL		70

Servicios Esperados



Plan operativo: (Las acciones que se llevarán semanalmente.)

Estrategias de implementación	Tiempo	Recursos
Creación de Unidad de RRHH.	Seis meses a un año.	Políticas y lineamientos legales. Socios estratégicos. Equipo de contratación externo, con preparación en el área de gerencia del talento humano.
Política de Prevención de Acoso	Un año	Lineamientos institucionales. Equipo Gerencial. Reglamentos legales.
Creación de programa de prevención y salud Ocupacional.	Dos años	Lineamientos institucionales. Equipo Gerencial. Reglamentos legales. Equiparación de herramientas de trabajo adecuadas a cada área.
Cultura Organizacional.	Seis meses	Lineamientos institucionales. Equipo Gerencial. Reglamento interno de trabajo.
		Lineamientos institucionales.

Desempeño Labo- ral.	Un año	Equipo Gerencial. Reglamento interno de trabajo.
Estabilidad Labo- ral.	Dos años.	Lineamientos institucionales. Equipo Gerencial. Reglamento interno de trabajo
Plan de beneficios e incentivos.	Un año.	Lineamientos institucionales. Equipo Gerencial. Reglamento interno de trabajo
Motivación laboral.	Seis meses.	Lineamientos institucionales. Equipo Gerencial. Reglamento interno de trabajo
Horarios de trabajo.	Seis meses.	Lineamientos institucionales. Equipo Gerencial. Reglamento interno de trabajo

Actividades

Creación de Unidad de RRHH.

- ✓ Elaborar perfil de puesto para RRHH.
- ✓ Contratar gerente de RRHH.
- ✓ Delimitar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- ✓ Establecer programas de atención y organización al talento humano.
- ✓ Crear un espacio/concepto dentro de la empresa en donde se centralicen los procesos administrativos de gestión y talento humano.

Política de Prevención de Acoso

- ✓ Delimitar protocolo de información sobre acoso laboral en el trabajo.
- ✓ Establecer reglamento sobre conductas de acoso y consecuencias de este.
- ✓ Establecer protocolo de denuncia.
- ✓ Socializar con el personal protocolo de prevención de acoso laboral.

Actualización de programa de prevención y salud Ocupacional.

- ✓ Actualizar medidas de prevención en todas las fases de actividad de la organización.
- ✓ Revisar protocolos orientados a reducir o eliminar los riesgos derivados del trabajo.
- ✓ Crear una política estratégica con su debida implementación que ayuden a conocer, evaluar, control y revisiones periódicas.

Cultura Organizacional.

- ✓ Capacitar al personal en el empoderamiento de filosofía y valores institucionales.
- ✓ Crear un instrumento de apropiación, orientado a normas, a las personas y a los resultados.
- ✓ Planificar actividades de convivencia y autocuidado para la mejora del clima organizacional.

Desempeño Laboral.

- ✓ Evaluar a los empleados por lo menos una vez al año, bajo un enfoque 360°.
- ✓ Coordinar con cada Jefatura de unidad los resultados de las evaluaciones para las posibles mejoras de los empleados.
- ✓ Conocer el rendimiento laboral y que sea acorde al perfil del puesto.
- ✓ Realizar los ajustes necesarios con base a resultados obtenidos de evaluaciones anuales.

Estabilidad Laboral.

- ✓ Revisión y actualización de contratos de diferentes unidades y empleados.
- ✓ Mantener el reglamento de ley bajo los estándares y normativas de pagos, mensual, horas extras, nocturnidad entre otros.
- ✓ Reuniones con el personal para informar sobre condiciones laborales, identificación empresarial y fidelización de clientes internos.

Plan de beneficios e incentivos.

- ✓ Analizar el salario de cada empleado y estructurarlo de acuerdo con las tendencias del mercado laboral.
- ✓ Revisar salario de colaboradores para mantener los estándares de pago de acuerdo con la ley, funciones y especialización.
- ✓ Mejorar y estimular el rendimiento laboral por medio de la creación de nuevos beneficios que se le otorguen a cada empleado, por ejemplo, bonos, tarjetas de regalo, etc.

Motivación laboral.

- ✓ Realizar propuesta de actividades orientadas al salario emocional de los empleados: días libres por cumpleaños, reconocimientos, capacitaciones, espacios de ocio, que se ajusten a las condiciones de la empresa.
- ✓ Valorar tener un seguro de empleado que sean atendidos en dicho hospital en enfermedad leves, para empleado y familiares inmediatos.

Horarios de trabajo.

- ✓ Tomar horarios rotativos de acuerdo con las necesidades y funciones de cada sin salir de la normativa que establece la ley.
- ✓ Fortalecer el trabajo en equipo en cuando a las condiciones de salubridad de los compañeros de trabajo según el área.
- ✓ Socializar en los instrumentos o reglamento interno de trabajo la posibilidad de sustituir o cubrir a los empleados que se le presentar una emergencia o dificultad para asistir a la jornada laboral establecida.
- ✓ Flexibilizar los permisos en cuanto a los permisos en horarios de trabajo en acciones justificadas.

Calendario y planificación de tareas

Estrategias de implementación	Tiempo	Actividades	Recursos	Presupuesto	Resultados esperados
Creación de Unidad de RRHH.	1 año	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar perfil de puesto para RRHH. -Contratar gerente de RRHH. -Delimitar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal. -Establecer programas de atención y organización al talento humano. -Crear un espacio/concepto dentro de la empresa en donde se centralicen los procesos administrativos de gestión y talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de puesto -Oficina de RRHH -Computadora -Escritorio -Sillas de oficina -Aire acondicionado. -Impresora -Teléfono de oficina. -Materiales de oficina. 	<p>\$700.00 salario mensual por 12 meses: \$8,400.00</p> <p>Acomodación de área para RRHH: \$300.00</p> <p>Materiales y equipo: \$4,000.00</p> <p>Total: \$12,700.00</p>	Creación de departamento de recursos humanos.

<p>Política de Prevención de Acoso</p>	<p>1 año-</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Crear una política de prevención de acoso. -Socializar la política de prevención de acoso. -Establecer programas de atención y prevención interna sobre acoso laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> -Computadora. - Impresora. - Paginas de papel boom. - Lápiz. - Pliegos de papel Boom. - Personal experto en política de prevención de acoso. 	<p>\$600.00 salario de contratación por servicio profesionales a experto sobre creación de política de prevención de acoso.</p> <p>\$7,200.00</p> <p>Socialización de la política de prevención de acoso con el personal.</p> <p>Materiales y equipo:</p> <p>\$200.00</p> <p>Total: \$ 7,400.00</p>	<p>Creación de política de prevención de acoso.</p>
<p>Creación de programa de prevención y salud Ocupacional.</p>	<p>Dos años</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Crear programa de prevención y salud Ocupacional. - Revisar políticas de prevención de 	<ul style="list-style-type: none"> -Impresora. - Paginas de papel boom. - Lápiz. - Pliegos de papel Boom. 	<p>\$500.00 salario de contratación por servicio profesionales a experto sobre programa de prevención de riesgo y salud ocupacional.</p> <p>\$6,000.00</p>	<p>Creación de programa de prevención y salud Ocupacional.</p>

		<p>salud ocupacional en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar la aprobación de la política de prevención de riesgo y salud ocupacional entre el ministerio de trabajo y la empresa. - Socializar la política de prevención de riesgo y salud ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal experto en administración de empresa. 	<p>Socialización de la política de riesgos y salud ocupacional.</p> <p>Materiales y equipo:</p> <p>\$150.00</p> <p>Total: \$ 6,150.00</p>	
Cultura Organizacional.	Seis meses	<ul style="list-style-type: none"> - Crear campaña de socialización sobre cultura organizacional. - Crear plan de trabajo entre diferentes áreas de la empresa para conocer sobre el trabajo organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impresora. - Páginas de papel boom. - Proyector. - Lápiz. - Pliegos de papel Boom. - Personal de RRHH. 	<p>\$250.00 Compra de material didáctico.</p> <p>\$300.00 Alquiler de salón.</p> <p>\$1,000.00 Refrigerio y Almuerzo.</p> <p>Total: \$1,550.00</p>	<p>Crear sentido de pertenecía en todo el personal de la policlínica.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades con la unidad de RRHH, que reúnan al personal para la concientización en el sentido de apropiación y sentido de pertenencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alquiler de Salón de eventos. (espacio ambientado) 		
Desempeño Laboral.	Un año	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar evaluación del desempeño 360°. - Hacer la divulgación en plataforma digital la evaluación del desempeño. - Contratar a consultor externo para realizar la evaluación en coordinación con la unidad de RRHH. - Realizar un plan en las actividades para organizar las 	<ul style="list-style-type: none"> - Impresora. - Paginas de papel boom. - Proyector. - Lápiz. - Pliegos de papel Boom. - Contratar personal de RRHH. - Creación de software para la realización de evaluación del desempeño. 	<p>\$500.00 Compra de material de apoyo.</p> <p>\$1,500.00 creación de evaluación del desempeño (software)</p> <p>\$3,500 pago de contratación de personal.</p> <p>\$200.00 Refrigerio al personal encargado de la evaluación.</p> <p>Total: \$ 5,700.00</p>	Realización de evaluación del desempeño una ve al año.

		actividades de evaluación.			
Estabilidad Laboral.	Dos años.	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de perfiles de puesto. - - Creación de plan de carrera por resultados en la evaluación de las evaluaciones. - - Análisis de salarios según las funciones y niveles académicos. - - Creación de plan de responsabilidad social empresarial. - - Consultar por plan de seguros de vida a empleado que tengan mayor de un año laborando para la empresa. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Impresora. - Paginas de papel boom. - Proyector. - Lápiz. - Pliegos de papel Boom. - Personal de RRHH. - Consultores externos Ministerio de trabajo. 	<p>\$1,000 Compra de material de apoyo, para la unidad de unidad de RRHH.</p> <p>\$800.00 Refrigerio al personal encargado de creación de revisión de información en la unidad de RRHH, y equipos involucrados.</p> <p>Total: \$ 1,800.00</p>	<p>Crear planes estratégicos, políticas de atención sobre la estabilidad Laboral.</p>

		- Firma y entrega de contratos a cada empleado.			
Plan de beneficios e incentivos.	Un año.	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de plan de beneficios e incentivos laborales. - - Día libre por cumpleaños. - - Kit, de super selectos por día de cumpleaños. - - Pastel en la oficina el día del cumpleaños. - Bono de \$50 por maternidad y paternidad. - - Propuesta de plan de implementación de incentivos. - - Reunión con el equipo Gerencial para la organización con la unidad de finanzas para 	<ul style="list-style-type: none"> - Impresora. - Paginas de papel boom. - - Proyector. - Lápiz. - Personal de RRHH. - Recurso gerencial. 	<p>Plan de beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kit, de super selectos por día de cumpleaños. \$60.00 (70 empleados) - Total: \$4,200.00 - - Pastel en la oficina el día del cumpleaños. \$25 (70 empleados) - Total: \$1,700.00 - - Bono de \$50 por maternidad y paternidad. (70 empleados) - Total: \$ 3,500.00 - - - Camisa de identidad institucional. \$15.00 (70 empleados) - Total: \$1,050.00 - - Bono de fin de año. \$ 100.00 (70 empleados) - Total: \$ 7,00.00 	Creación de plan de beneficios.

		la planificación de gastos.		Total. \$ 17,450.00	
Motivación laboral.	Seis meses.	<ul style="list-style-type: none"> - Organización con la unidad de RRHH plan de actividades en la empresa. - - Planificar un taller de autocuidado en un lugar atractivo de la zona, una unidad al mes. - - Crear el taller Somos una familia feliz, creando retos entre las diferentes áreas. (Ejemplo un día en la vida de...) - - Celebrar el empleado del mes más desatacado, con un refrigerio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impresora. - Paginas de papel boom. - Proyector. - Lápiz. - Personal de RRHH. - Recurso gerencial. - Transporte. - Refrigerio. 	<p>Contratar personal para el desarrollo de taller de autocuidado. Honorario</p> <p>\$ 1,500.00</p> <p>Materiales para el taller.</p> <p>\$ 500.00</p> <p>Transporte del viaje</p> <p>\$ 600.00</p> <p>Compras de camisetas para cada empleado, para el proyecto UN DIA EN LA VIDA DE....</p> <p>\$ 6.00 (70 Empleados)</p> <p>Total \$ 420.00</p> <p>Compra de refrigerio</p> <p>\$ 4.50.00 (15 empleados)</p> <p>Total \$ 67.50.</p>	Desarrollar un plan de motivación laboral.

				TOTAL \$ 3,087.50	
Horarios de trabajo.	Seis meses.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un organigrama de horario de trabajo flexible coordinado para cada área de trabajo. - Flexibilizar de acuerdo con lo establecido en el ministerio de trabajo. - Contar con el personal suficiente para poder rotar y flexibilizar los horarios de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impresora. - Paginas de papel boom. - Proyector. - Lápiz. - Personal de RRHH. - Recurso gerencial. - Contratación de personal suficiente para todas las áreas. 	<p>Revisión de contratación de personal de acuerdo con las funciones de cada área.</p> <p>\$ 5,000.00</p> <p>Crear un archivo digital para la organización de horario flexibles de trabajo. Contratar a ingeniero en sistema para digitalizar todos los procesos de RRHH y tener una unidad 4.0.</p> <p>\$ 2,500.00</p> <p>Total: \$ 7,500.00</p>	

Conclusión

En la planificación de las actividades del plan de acción se proponen ideas que lograrán favorecer y fortalecer los estándares de rendimiento de los empleados en la policlínica y queda completamente a criterio de las jefaturas de la empresa el desarrollo y aplicación y ajustes respectivos de esta propuesta, al mismo tiempo se consideraran los tiempos en el que ejecutaran los procesos, esta propuesta de implementación da respuesta a los análisis de resultados de la investigación de acuerdo a la metodología, tomando en cuenta que se le brinda a las jefaturas un recurso para que sea implementado, sellando y profundizando los resultado encontrados, también cumpliendo los objetivos planteados en la investigación, evaluando la incidencia de los factores de estrés en el trabajo a corto y largo plazo.

Después de un año la empresa podrá evaluar los resultados y valorar su continuidad.