

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



### **Trabajo de Suficiencia Profesional**

Niveles de estrés en trabajadoras del Área Administrativa de una Clínica de  
Lima – Callao

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Fanny Amparo Agurto Aldana

**Lima – Perú**

**2017**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi familia, principalmente a mi esposo por ayudarme a terminar una de mis metas, a Dios por ayudarnos a ser realidad y a cada una de las personas que en la actualidad aportaron en mi vida emocionalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia por el apoyo, a mi abuela por sus palabras de constancia, a mis padres por su ayuda a Dios por llegar a este momento de mi vida y a mi alma mater por ayudar a culminar esta etapa profesional.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003-FPsyTS.-2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el Título Profesional bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, presento mi trabajo de investigación denominado: NIVELES DE ESTRÉS EN LAS TRABAJADORAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA CLÍNICA DE LIMA - CALLAO".

Por lo que, señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Fanny Agurto Aldana

## ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema.....	1
1.1 Descripción de la Realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema .....	4
1.2.1 Pregunta principal.....	4
1.2.2 Preguntas específicas.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación e importancia.....	6
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual .....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	9
2.2 Bases Teóricas .....	10
2.2.1 Teoría de los dos factores (ambientales y motivadores).....	11
2.2.2 Teorías de las necesidades .....	12
2.2.3 La teoría de síndrome general de adaptación (SGA).....	14
2.2.4 Teoría del esfuerzo .....	16
2.2.5 El Estrés y las características individuales.....	17
2.2.5.1 <i>Tipos de estrés.</i> .....	17
2.2.5.2 <i>Fuentes potenciales del estrés laboral.</i> .....	18

2.2.5.3	<i>Estresores</i> .....	19
2.2.5.4	<i>Estresores extra-organizacionales</i> .....	19
2.2.6	Factores desencadenantes .....	20
2.2.6.1	<i>Estrés laboral y género</i> .....	20
2.2.6.2	Organizaciones femeninas .....	21
2.2.7	Prevención y manejo del estrés laboral .....	22
2.2.7.1	<i>Manejo del estrés laboral</i> .....	23
2.2.8	Modelos.....	24
2.2.8.1	Modelo “demanda-control”.....	24
2.2.8.2	Modelo orientado a la dirección.....	24
2.3	Definición conceptual.....	25
2.3.1	El estrés/niveles.....	25
2.3.1.1	Niveles de estrés.....	26
2.3.2	Trabajadores del área administrativa .....	27
2.3.3	Clínica.....	27
CAPÍTULO III: Metodología .....		29
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	29
3.1.1	Tipo de investigación.....	29
3.1.2	Niveles .....	29
3.1.3	Diseño de investigación .....	30
3.2	Población y Muestra .....	31
3.2.1	Identificación de la Variable .....	32
3.3	Operacionalización de la variable.....	33
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico .....	34
3.4.1	Técnicas de investigación.....	34
3.4.2	Instrumentos de recolección de información .....	34
CAPÍTULO IV: Procesamiento, presentación y análisis de los resultados .....		38
4.1	Procesamiento de los resultados.....	38
4.2	Presentación de los resultados.....	38
4.3	Análisis y discusión de resultados .....	45
4.4	Conclusiones.....	49
4.5	Recomendaciones .....	50
CAPÍTULO V: Programa de intervención.....		51
5.1	Denominación del Programa .....	51

5.2	Justificación del Problema .....	51
5.3	Establecimiento de Objetivos.....	52
5.3.1	Objetivo general.....	52
5.3.2	Objetivos específicos.....	52
5.4	Sector al que se dirige .....	53
5.5	Establecimiento de conductas Problema-Meta.....	53
5.6	Metodología de la Intervención.....	54
5.7	Recursos.....	54
5.7.1	Recursos humanos.....	54
5.7.2	Recursos materiales .....	54
5.8	Cronograma y Desarrollo del programa.....	55
5.8.1	Cronograma.....	55
5.8.2	Desarrollo del programa .....	56
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
	ANEXOS .....	73
	Anexo 1. Cuestionario OIT - OMS.....	74
	Anexo 2. Instrumento de investigación .....	77
	Anexo 3. Matriz de consistencia.....	78
	Anexo 4. Constancia de autorización.....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow	13
Figura 2. Fases del estrés	15
Figura 3. El estrés y su influencia en el ámbito laboral.	28
Figura 4 Niveles de estrés en la población en general.	41
Figura 5 Niveles del Factor I	42
Figura 6 Niveles del Factor II	43
Figura 7 Niveles del Factor III	44
Figura 8 Niveles del Factor IV	45



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Área administrativa	32
Tabla 2. Operacionalización de la variable	33
Tabla 3. Confiabilidad	37
Tabla 4. Medidas estadísticas de la variable	39
Tabla 5. Puestos de Trabajo	40
Tabla 6. Frecuencia de Niveles	40
Tabla 7. Resultado: Frecuencias factor I Clima y Estructura laboral	41
Tabla 8. Resultado: Frecuencias factor II territorio y Tecnología	42
Tabla 9. Resultado: Frecuencias factor III Liderazgo	43
Tabla 10. Resultado: Frecuencias factor IV Respaldo grupal/Falta cohesión	44
Tabla 11. Programa de intervención	55
Tabla 12. Sesión 1: capacitación ``Estrés laboral``	56
Tabla 13. Sesión 2: ``Logros`` Mediante el reconocimiento	58
Tabla 14. Sesión 3: Motivación en el puesto	60
Tabla 15. Sesión 4: Taller de liderazgo efectivo	62
Tabla 16. Sesión 5: Taller de Relajación	65
Tabla 17. Sesión 6: Comunicación asertiva	67

## RESUMEN

La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general Determinar los niveles de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao. La muestra estuvo constituida por 65 colaboradoras administrativas a quienes se le aplicó el cuestionario Adaptado por Inarceвич y Matterson (1989), sobre estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados fueron en el nivel alto (49%), nivel medio (29%), nivel bajo (20%). El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativas de una clínica de Lima – Callao, se observa: Factor I clima y estructura laboral se ubica en el nivel alto 56%; Factor II territorio y tecnología se ubica en el nivel bajo (35,4%); Factor III influencia del lider se ubica en el nivel alto (46%); Factor IV falta de cohesion y respaldo del grupo se ubica en el nivel bajo (32,3%).

**Palabras clave:** Estrés, trabajadoras administrativas

## **ABSTRACT**

The research is descriptive, non-experimental cross-sectional design; with the general objective of determining the levels of stress in the administrative area of a clinic in Lima-Callao. The sample consisted of 65 administrative collaborators, who were given the questionnaire Adapted by Inarceвич and Matterson (1989) on ILO-WHO work-related stress. The results were at the high level (49%), medium level (29%), low level (20%). The level of stress in the female employees of the administrative area of a Lima - Callao clinic, is observed: Factor I climate and labor structure is located in the high level (56%); Factor II territory and technology is located at the low level (35.4%); Factor III influence of the leader is located at the high level (46%); Factor IV lack of cohesion and support of the group is located in the low level (32.3%).

***Key words:*** Stress, administrative workers

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años la actividad laboral ha traído consigo una mejora considerable, habiendo más puestos y áreas laborales donde se da lugar al trabajo de la mujer en diferentes ámbitos de la sociedad, muchas veces ignorando los tiempos que manejan tanto en su condición de ama de casa y/o esposa en su vida diaria, pero sí de forma general se trata de explicar en esta investigación ambos sexos actualmente se ven amenazados psicológicamente por el estrés. Así pues, el objetivo de la presente investigación es identificar los niveles de estrés como riesgo psicosocial que afectan a las trabajadoras del área administrativa.

La relación entre trabajo y salud, puede abordarse desde distintos ámbitos, en este caso hablaremos desde la perspectiva psicosocial: El estrés laboral a los que están expuestos los trabajadores en lo que transcurre su jornada laboral y aunque sus consecuencias no siempre se demuestran físicamente, no por ello es de menos importancia ni son menos reales. Esto se manifiesta a través de problemas emocionales, cognitivos, y fisiológicos.

Cabe mencionar que la presente investigación ha sido dividida en cuatro capítulos: Capítulo I, abordaremos la realidad problemática de la institución, el cuidado del recurso humano la visión y misión como meta de la organización. Capítulo II, se hablará de los antecedentes nacionales e internacionales como abordaron el tema con investigaciones anteriores que traten sobre los niveles de estrés. Capítulo III, aludiremos a la metodología empleada y aplicada al diseño de la investigación, población, muestra, descripción de técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de los resultados con la interpretación. Capítulo IV, se detallará la presentación y análisis de los resultados, se presentan las tablas y figuras debidamente tabuladas con las conclusiones y recomendaciones respectivamente. Capítulo V, programa de intervención focalizada en el resultado obtenido que expone una discusión general que integra las respuestas a las preguntas de investigación del presente trabajo con sus limitaciones y/o implicaciones teóricas y prácticas que se derivan de dichos estudios.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la Realidad problemática

Según Lazarus y Folkman (2000), definen el estrés como “conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal”. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación.

Por su parte Holmes y Rahe (como se citó en Astocondor, 2015) definen al estrés como un “estímulo externo que provoca una respuesta de tensión”, al tipo de estímulo o acontecimientos que se denominan estresores debido a que desencadenan el estrés.

En la actualidad resultados de estudios de investigación han permitido reconocer que la relación entre exigencias laborales y estrés laboral no es simple, existe una serie de variables de personalidad, estilos de afrontamiento, percepción y evaluación cognitiva, soporte social, y recursos personales a disposición los cuales cumplen un rol importante dentro del proceso salud-enfermedad. Cohen et. Al. (como se citó en Lleja 2005a) estas son diferencias individuales a respuestas de estresores, los cuales dependen de la habilidad del individuo de percibir, afrontar y controlar las condiciones de peligro, reto o daño; y es justamente allí donde pretende apuntar al presente trabajo de investigación.

Por ello, ha surgido un gran interés por el estudio del individuo dentro de determinadas facetas psicológicas como los procesos de interacción social, manifestaciones de comportamiento y dentro de ellas el Patrón de la Conducta de las personas, las mismas que, de acuerdo a algunas investigaciones y autores, constituyen factores de riesgo, desde esta perspectiva la clínica en estudio como ente de salud prestadora de servicio

y comprometida al bienestar social y /o calidad de atención a sus pacientes, no es ajena en cuanto al tema se refiere debe ser un propósito de la institución el querer lograr el bienestar para sus trabajadores.

Por otro lado, el ser humano dentro de su desarrollo individual y social se enfrenta a diversas situaciones o conflictos que tienen que solucionar logrando derivar de ellos los resultados más favorables para él; es por ello que en estos momentos en los cuales se vive bajo presiones sociales, culturales, económicas y sobre todo las índole individual han hecho que el estrés aparezca como una constante común en la mayoría de personas. Ahora tras los avances tecnológicos los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones, que impactan en las emociones, la psiquis, y la salud en general manifestandose en evidentes síntomas de estrés (Arias, 2010).

Todo ello desequilibra emocionalmente a los trabajadores, sean profesionales o técnicos; docentes o administrativos; y no permiten que cumplan con eficiencia su rol asignado. El estrés laboral como uno de los factores psicosociales constituye hoy en día uno de los mayores problemas a los que se enfrentan un número creciente de trabajadores como consecuencia en su trabajo pues numerosos aspectos de la actividad laboral en su mayoría deterioran la salud de las personas, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo sumando la existencia de roles múltiples (Meneses y Chacon Puigman, 1999).

El Estrés es muy frecuente en personal sanitario como es el caso de los médicos, enfermeras, psicólogos, terapeutas familiares y consejeros matrimoniales (Lleja, 2005b). Así como también personal administrativo, en diversas profesiones de las que actualmente se observa un creciente interés por analizar; el factor estrés suele deberse a múltiples causas y se origina principalmente en las profesiones que requieran de trabajo directo y de contacto, sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto puede afectar el clima laboral.

Cuando los factores organizacionales de las empresas, se convierten en factores de riesgo social, esta se ve amenazada y sus colaboradores también; es decir, que estos factores provocan respuestas de inadaptación, tensión, psicofisiológicas en los trabajadores el estrés viene a ocupar un lugar importante en los factores psicosociales de riesgo con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador (Benavides et al., 2002).

En la actualidad, son pocas las organizaciones privadas y públicas que se preocupan por el cuidado del recurso humano teniendo en cuenta su núcleo familiar, las relaciones interpersonales y proyección de vida, sin tener en cuenta el bienestar del trabajador como herramienta básica y clave para toda organización, que al verse afectado por factores psicológicos sociales, alteran la armonía laboral dentro de la empresa. Observamos que el personal administrativo, por su misma condición laboral, está expuesto cotidianamente a un ritmo de trabajo acelerado, generando estados de tensión, con las exigencias laborales y las responsabilidades que otorga al personal permitiendo que el afronte de estas situaciones no se desarrolle de manera eficiente. Todo ello aunado a líneas verticales de mando, normas difusas, se desarrollan como agentes estresores laborales que van a ir configurando diversos patrones de comportamientos en este tipo de personas.

Las instituciones que manejan horas laborales y que a su vez tienen al personal constantemente en evaluación como la Clínica en materia de estudio, tendría que plantearse la siguiente interrogante: ¿Cuál es el aporte de capacitación que brinda al personal administrativo para mejorar la calidad de atención? ¿Cómo mejoraría el nivel de desempeño si se aplicara un taller de técnicas de relajación y charlas de orientación e información acerca del estrés laboral de acuerdo a los niveles que predomina, esta situación demuestra la necesidad de realizar procesos de identificación, evaluación de situaciones reales, se mida lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar

estadísticamente los datos que obtengamos, para ayudarnos con un grupo de referencia.

Aunque se observa que las actividades que realiza el área de Recursos Humanos para sus trabajadoras no es suficiente pues se puede percibir que también necesitan dinámicas propuestas de intervención, de intercambio de roles, capacitación constante de información, técnicas de relajación, y manejo del estrés. Es por ello que decidimos investigar a esta población para confirmar o desechar lo que nos dice la teoría con respecto a esta variable.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Pregunta principal**

- ¿Cuáles son los niveles de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima –Callao?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- a. ¿Cuál es el nivel de estrés en el factor de clima y estructura laboral en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao?
- b. ¿Cuál es el nivel de estrés en el factor de tecnología y territorio de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao?
- c. ¿Cuál es el nivel de estrés en el factor de influencia del líder en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao?



- d. ¿Cuál es el nivel de estrés en el factor de respaldo del grupo y falta de cohesión en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar los niveles de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Identificar el nivel de estrés en el factor de clima y estructura laboral de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao.
- b. Identificar el nivel de estrés en el factor de tecnología y territorio organizacional de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao.
- c. Identificar el nivel de estrés en el factor de influencia del líder de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao.
- d. Identificar el nivel de estrés en el factor de respaldo del grupo y falta de cohesión de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao.

## 1.4 Justificación e importancia

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés. Este mal, viene en los últimos años dificultando las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal en la vida cognitiva del trabajador, convirtiéndose así erróneamente en un estado habitual, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno.

En teoría este trabajo de investigación tiene como finalidad fundamental mirar desde adentro la problemática de la clínica en estudio, para beneficio del trabajador y también para la misma institución. De la misma forma se pretende aplicar estrategias de intervención que aportarían en el bienestar emocional de las trabajadoras. Visto como un factor importante que interviene en la calidad institucional y la prestación de un buen servicio, entendido como garantía de una buena atención a sus pacientes. Asimismo la presente investigación aportaría el diseño de una propuesta de intervención que favorezca el bienestar de los administrativos.

Así pues, en el presente trabajo de investigación se propone abordar el estrés laboral y particularmente analizar la vinculación con la problemática del desempeño interno de la organización, además intentar presentar la recopilación de la información brindada por los trabajadores de la clínica, atendiendo la problemática. Se ofrece además las recomendaciones acerca de sus enfrentamientos desde el plano personal y organizacional.

Es por eso la importancia de obtener los resultados que nos den respuesta a las interrogantes del presente estudio y de esta manera poder intervenir de forma teórica, técnica, práctica y así mejorar la calidad de vida de las trabajadoras administrativas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Los niveles de estrés ha sido considerado objeto de estudio principalmente para la psicología clínica desde un principio, luego se fue extendiendo a diversas áreas como la organizacional-laboral a lo largo del tiempo y en la actualidad nos vemos en la necesidad de hacer investigaciones relacionadas al tema.

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Gonzales (2006) en la investigación, ``*Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género*``. Su objetivo fue establecer la relación que guarda el estrés laboral en solo la población de sexo femenino y las consecuencias que este traería a la organización, se concluye que el clima organizacional es un concepto clave (Silva, 1992) definido tradicionalmente como percepciones individuales compartidas del contexto social del trabajo y de la organización. Que el clima organizacional es un fenómeno fundamentalmente colectivo (Gonzales Roma y Peiro, 1999). Puesto que los significados atribuidos al ambiente son construidos socialmente Shneider y Reichers (1983) concluyó que el clima organizacional y el género femenino tienen una relación estrecha, por la cantidad de estresores que detectaron que maneja día a día.

Gulone (2011) en su investigación, "*Estrés laboral en personal aeronáutico administrativo*"- Argentina, la muestra estuvo conformada por 120 empleados del área administrativa de Aerolíneas Argentinas, aplicaron el cuestionario de la OIT-OMS, dando como resultado final: Estrés bajo pero del factor que mayor estrés se encontró es el clima

organizacional, siendo el factor que más estresa a los empleados y en tecnología, por las políticas generales iniciadas por la gerencia que impide el buen desempeño para los colaboradores de dicha organización.

Álvarez (2015) en la investigación, *“Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”*. Su objetivo fue establecer la relación de estrés laboral con el desempeño del trabajador administrativo viendo las implicaciones del medio ambiente de trabajo se fundamenta bajo la teoría de (Cannon 1929, Selye 1990). La muestra estuvo conformada por 49 trabajadores administrativos utilizaron el cuestionario de la OIT, tipo descriptivo, donde concluyen que existen niveles inadecuados viéndolos como situación de riesgo, encontraron un nivel intermedio de estrés significativo, encontrados en lo que refiere a clima y territorio organizacional.

García (2016) en la investigación, *“Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca –Ecuador”*. La muestra fue constituida por 240 personas, se aplicó el método de encuesta y cuestionario de Karasek con 14 preguntas del modelo demanda - control. Encontró significancia en lo que refiere tensión laboral, y con relación a la autoridad y liderazgo alto también, concluyendo que existe dos veces más la probabilidad de desarrollar una enfermedad física y mental en el personal administrativo.

Quispe (2016) en su investigación, *“Niveles de Estrés y Clima Laboral”*, en los colaboradores de una empresa privada, tuvo como objetivo ver la relación que guarda el estrés con el clima laboral, el estudio fue no experimental, descriptivo, la muestra fue de 168 colaboradores, como instrumento de evaluación usaron el cuestionario de la OIT, obtuvieron como resultado un nivel de estrés alto significativo, 87.50% confirmando que las condiciones pueden afectar al rendimiento del trabajador.

## 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Soto (2007) en la investigación, *“Clima Laboral y Estrés”*. Estudio que realizó con el personal administrativo de un establecimiento educativo su muestra estuvo conformada por 60 personas de ambos sexos, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en los niveles de estrés. Utilizó como diseño de investigación descriptiva y para comprobar la hipótesis una prueba estandarizada para medir los niveles de estrés, en las cuales los resultados finales fueron estrés altamente significativo para estudio.

Gutiérrez Azabache (2010) en la investigación, *“Niveles de Estrés en Docentes de la Pontificia Universidad Católica del Perú”*. Indica que a partir del estudio de su población el objetivo principal fue conocer los niveles de estrés en los docentes usando como prueba el cuestionario de la OIT en el personal docente que labora dentro de la universidad, e investigar las presiones laborales que más predominan o que se encuentran presentes con mayor predominancia en el docente universitario, la población estuvo conformada por 55 docentes donde se concluye que tienen un nivel moderado de estrés, encontrados en respaldo al grupo y presión laboral.

Gonzales y Quiroa (2011) en la investigación, *“Consecuencias del Estrés Laboral hacia la Institución”*. Estudio realizado con personal de una institución educativa, cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés que puedan presentar los empleados de este lugar, se utilizó como diseño la investigación descriptiva y para comprobar la hipótesis una prueba estandarizada Escala de apreciación del estrés EA, y una boleta de opinión donde determinara los niveles de estrés que manejan los colaboradores de dicha institución.

Suarez (2013), en la investigación, *“El estrés laboral en los trabajadores de un Contac Center de Lima”* Estudio realizado en una

muestra representada por 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de atención al cliente y 114 en el área de ventas, usando como instrumento de evaluación el cuestionario de la OIT, los resultados indicaron estrés laboral alto, para el personal de contacto, y bajo para los asesores telefónicos.

Los autores comprobaron que la influencia del estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera altamente significativa el desempeño en la empresa generando algunos trastornos como ansiedad, el cual puede ser una reacción normal al momento de enfrentarse a situaciones particulares de vida, sin embargo en el momento de que esta se da en exceso presenta alteración en la vida de las personas de manera agresiva habiendo una alta probabilidad de poder convertirse en una seria y preocupante enfermedad. Concluyeron que el estrés puede ser positivo si se maneja en forma adecuada pero si sobrepasa los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental.

## **2.2 Bases Teóricas**

A continuación se plantan las bases teóricas del origen del estrés, revisando diversas fundamentaciones teóricas. Diversos autores brindan una variedad de teorías y modelos que nos explican acerca del estrés laboral en las organizaciones, siendo muchas veces relacionado con el diseño del trabajo, relaciones laborales entre otros.

### **2.2.1 Teoría de los dos factores (ambientales y motivadores)**

Según Herzberg (1968), publicó el artículo que en la actualidad es el más solicitado en la historia de Harvard Business, Review trata de explicar la teoría de los factores ambientales y motivadores, se centran en el proceso de adaptación del individuo dentro del entorno laboral, sostiene Adams, que el individuo tiene la capacidad de establecer comparaciones entre las contribuciones que realizan a la empresa (entrada) y las retribuciones que recibe (salida).

Esta teoría describe una relación directa entre la satisfacción y la productividad del trabajador siendo los principales factores principales: el salario, beneficios sociales, tipo de supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros, de ahí viene la percepción que tiene el trabajador de la retribución que se manifiesta dentro de la organización para consigo mismo, “el rendimiento del colaborador varía en función del nivel de satisfacción o sea que las respuestas hacia el trabajo son diferentes cuando se siente bien, de cuando se siente mal” Brunet (como se citó en Herzberg 1968). Es por ello que Intervienen dos factores principales:

- Higiene (salario, ambiente físico, relaciones con los compañeros, relación con el supervisor).
- Motivación (ascensos, reconocimiento, libertad de decidir cómo realizar un trabajo).

## 2.2.2 Teorías de las necesidades

Según Maslow (1948), parte del supuesto de que todos los sujetos tienen 5 necesidades básicas que desean satisfacer, fisiológicas, de protección, sociales, de consideración, estima y de autodesarrollo, en referencia a esta investigación según esta teoría al llevaría al ámbito laboral, el sujeto tiene la necesidad de sentirse útil para su empresa, protegido por esta y que le brinde seguridad para su autodesarrollo.

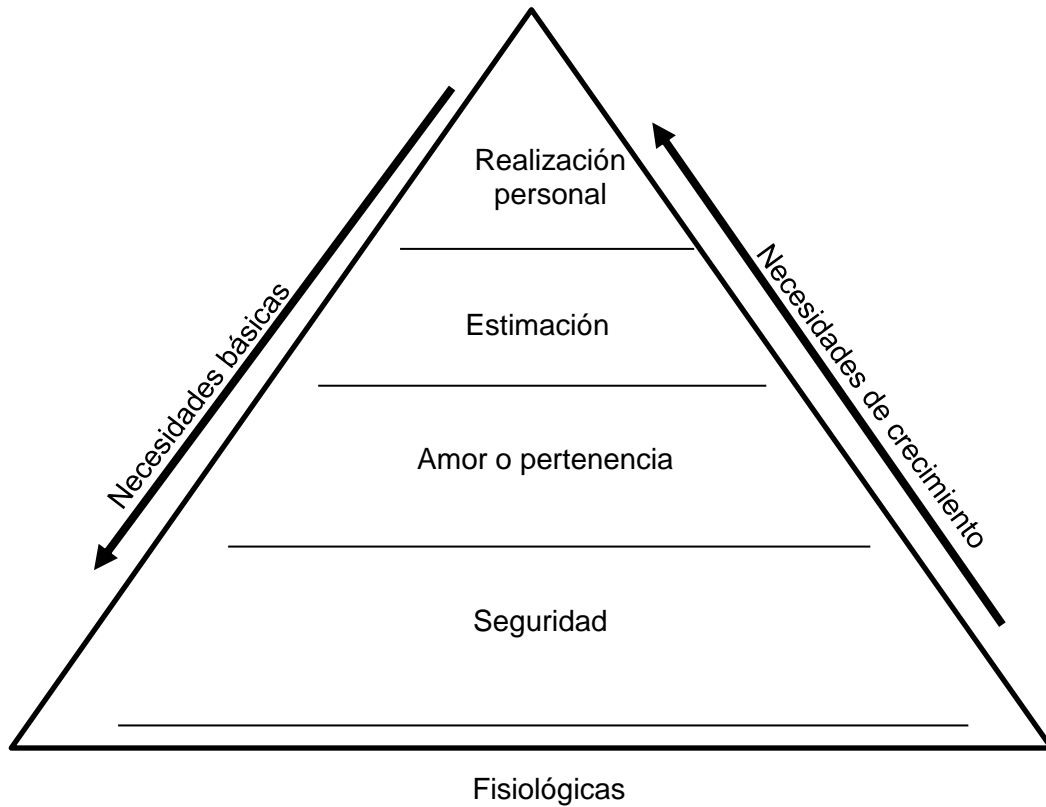
- Necesidades fisiológicas: Son de origen biológico, refiere a la supervivencia del hombre, considerando necesidades básicas e incluyendo cosas como, necesidad de respirar, beber agua, dormir, comer.
- Necesidad de seguridad: Cuando las necesidades fisiológicas ya están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orientan a la necesidad personal, orden, estabilidad y protección. Aquí se encuentra la seguridad física, de empleo, ingresos, recurso familiar de salud.
- Necesidad social: En esta pirámide cuando los dos anteriores están satisfechos, la siguiente fase contiene el amor, el afecto, la pertenencia o la afiliación a cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad, casarse, tener familia, ser parte de una comunidad.
- Necesidad de amor, afecto y pertenencia: Surge la necesidad del amor-afecto, la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan surgir los sentimientos de soledad y alineación.
- Necesidad de estima-consideración: Refiere a la autoestima el reconocimiento a la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás, al satisfacer estas necesidades la persona



tiende a sentirse segura de sí misma, incluyendo sentimientos como confianza, logro, competencia, etc.

Figura 1

Pirámide de necesidades básicas de Maslow



*Fuente:* Pirámide de necesidades básicas de Maslow (como se citó de Much 2011).

### 2.2.3 La teoría de síndrome general de adaptación (SGA)

Para Selye (1936), en su teoría plantea como el sujeto se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta al estímulo estresor, pudiendo ser no sólo un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional, aplicado a nuestro tema se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas:

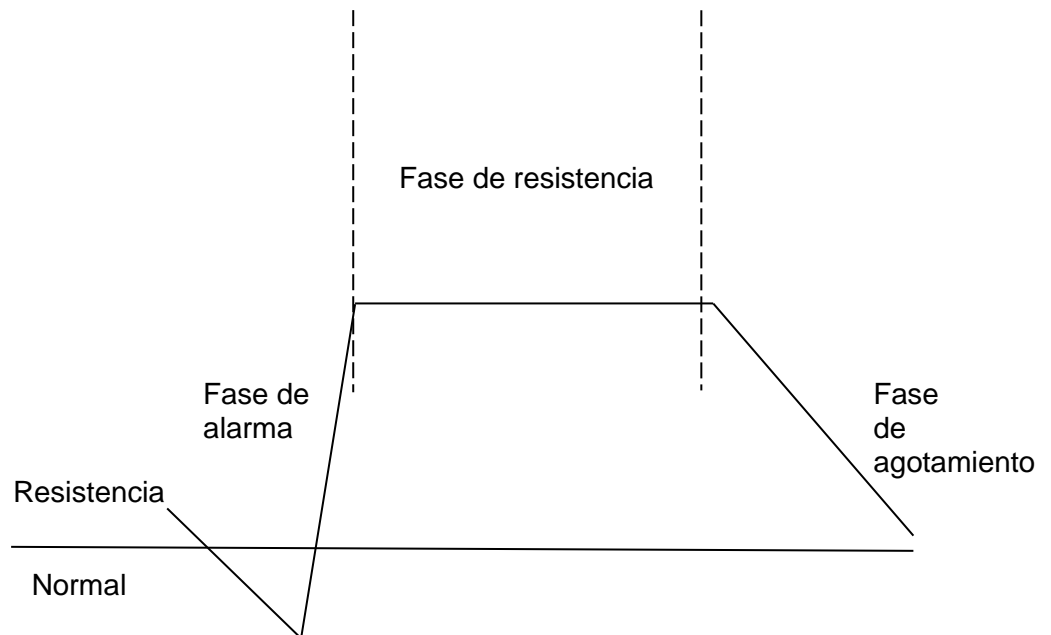
Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación (SGA).

- **Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas, se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y así poder afrontar las distintas situaciones de estrés. Hay aumento de la secreción glucocorticoide presentándose una baja resistencia a los estresantes.
- **Resistencia:** Se eleva la activación hormonal llegando el organismo al clímax en el uso de sus reservas, cuando éste reacciona ante una situación que lo desestabiliza. Apareciendo una alta resistencia de adaptación, el comportamiento externo y nuestras reacciones internas se deben a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino denominados como el eje: Hipotálamo-Hipofisis-Suprarrenal. El hipotálamo, situado en la región media de nuestro cerebro recoge los mensajes-respuestas de nuestra corteza cerebral que son recibidos por la hipófisis situada en la base del SNC, se podría denominar como el director de la orquesta, de todo nuestro sistema endocrino que a su vez organiza el funcionamiento del organismo. El resultado de esta organización jerarquizada es poder utilizar nuestras reservas energéticas para seguir en la lucha.

- Agotamiento: En esta fase el organismo va perdiendo de manera progresiva su capacidad de activación, quedando sin previsión de reservas, lo que tiene como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Aumentando la secreción de glucocorticoides pero finalmente hay un marcado descenso.

Figura 2

*Fases del estrés*



*Fuente:* Teoría de Hans Selye (1936).

#### 2.2.4 Teoría del esfuerzo

Según Skinner (1948), el estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo destinados a que este se adapte a la nueva situación, en este caso nos referimos al ambiente laboral, psicológico, familiar a las cuales está sometido el individuo. A su vez propone que el administrador solo necesita entender la relación entre las conductas y sus consecuencias para poder crear condiciones de trabajo que aliente a su vez las conductas deseables y desalienten las indeseables.

Cada uno de estos postulados teóricos nos orienta en la forma como dentro de sus alcances, nos ayudan en la presente investigación para entender como el sujeto a través del trabajo viene reaccionando para obtener una respuesta, satisfactoria para sí mismo y para el entorno que lo rodea.

Plantea en esta teoría sobre el comportamiento humano y las reacciones a los estímulos externos por medio de los cuales una conducta es reforzada con la intención de que se repita o sea exterminada de acuerdo a las consecuencias que el estímulo conlleve. Por ello sostiene que existen dos tipos de refuerzo:

- El refuerzo: Es la palabra clave que usa en su teoría, el impacto del estímulo positivo o negativo para eliminar o reforzar ciertos patrones de comportamiento.
- El refuerzo positivo: El comportamiento que es reforzado positivamente tiende a repetirse, pues son gratificados con premios o estímulos positivos, pueden modificar o incrementar la conducta en forma positiva.

- El refuerzo negativo: Ayuda a exterminar ciertos comportamientos indeseados en el ser humano, castigos, amenazas, regaños.

## **2.2.5 El Estrés y las características individuales**

Los efectos del estrés varían según el individuo la sintomatología e incluso las consecuencias son diferentes en distintas personas” (Peiró, 2002, p.11).

No todos reaccionan de la misma forma por lo que se puede decir que si la exigencia en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud del empleado el estrés tendrá tendencia a disminuir y podrá tener signos estimulante que le permitirá hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo, lo contrario sería a que al trabajador le afecte un tipo de estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a un estado de frustración o apatía en el trabajo que le impedirían realizarse a nivel profesional y a su vez obtener logros en el campo laboral.

### **2.2.5.1 Tipos de estrés.**

Solas (2005), menciona que es importante como canalizar y analizar las respuestas de alerta del organismo a favor de las personas. Hay dos maneras diferentes de que el organismo reaccione y son las siguientes:

- Estrés positivo: (EUSTRES), según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo de estado ya que logrará

tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de esa forma generar en sí, alegría y satisfacción en el individuo.

- Estrés negativo : (DISTRES), el trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas y aquejamiento por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran los niveles de estrés es ahí donde determinan una amenaza en negativo que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad .Para Richard Lazarus (1966), es el “ resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante que desborda sus recursos poniendo en peligro su bienestar “.

#### **2.2.5.2 Fuentes potenciales del estrés laboral.**

Todas aquellas condiciones que tienden a causar el estrés reciben el nombre de estresores. Selye (1950), nos propone este teórico para en referencia a los agentes de alguna manera evocadores de una condición interna del organismo, definida como estrés, aunque un solo estresor puede tener la capacidad de generar altos niveles de estrés en el individuo, por lo general se combinan para presionar al trabajador en diversas formas (Davis y Newstrom, 1991).

En las relaciones interpersonales también se ven presentes ya que los equipos y los grupos tienen gran efecto en el comportamiento de los empleados, la influencia de su líder generará en ellos altos índices de confianza o en su defecto aislamiento y malestar.

### **2.2.5.3 Estresores.**

Son los sucesos ajenos a la organización, que podría resultar estresante para el colaborador, sin embargo se encuentran vinculadas a las condiciones que existen en el mundo exterior, es de importancia reconocer que los estresores existen y que influyen en la conducta de las personas.

Los patrones de todos los días, de la vida de las personas, generalmente incluyen el trabajo, la familia, la comunidad, nuestros roles diarios como trabajadores, como padres, como esposas, hijas, no ocurren en el vacío. Algunos signos de advertencia son:

- Irritabilidad en asuntos triviales.
- Ira sin motivo
- Insomnio
- Enfado constante sin motivo

### **2.2.5.4 Estresores extra-organizacionales.**

- Luz: el alumbrado inadecuado para la tarea que se realiza, ya que se está frente a la computadora ocho horas diarias, pueden aumentar el nivel de tensión.
- Ruido: el ruido excesivo y/o intermitente interfiere en la concentración, también es fuente de frustración que puede contribuir al enojo, el cambio en los niveles de ruidos más que los niveles absolutos en sí mismo resultarán irritante.

## **2.2.6 Factores desencadenantes**

Hoy en día en todas partes existen personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viviendo agobiados, en búsqueda de la perfección en el área laboral, descuidando inconscientemente aspectos importantes de su vida cotidiana, viéndose afectado la familia, su entorno social y por estas mismas razones es que se genera el estrés laboral.

De esta manera aparecen los agentes estresantes en el campo laboral a cualquier nivel y cualquier circunstancia en la medida de que el individuo lo asimile como una carga en la que no puede acomodarse rápidamente, en la que no se siente competente o que le demande, demasiada responsabilidad (Doval, Moleiro y Rodríguez, 2004).

### **2.2.6.1 Estrés laboral y género.**

El estrés no viene dado simplemente por una situación demandante en el trabajo, sino por la presión sentida en todos los ámbitos de vida. De esta manera, se tiene en cuenta los determinantes ambientales que afectan a la estructura y el funcionamiento, a la vez que se reconocen los aspectos individuales (psicológicos, fisiológicos y conductuales) que tratan de ajustarse a las presiones tanto internas como externas (Fielden y Cooper, 2002). Traspasando a la vida privada y familiar (Williams y Alliger, 1994).

Desde este punto de vista se tiene en cuenta el sistema social categorizado por géneros en el momento de entender el bienestar del género femenino en el trabajo y en la familia. Con la incorporación de la mujer al mundo laboral, se hizo necesario que la Psicología de las Organizaciones y del Trabajo también tomara en cuenta el punto de vista de las trabajadoras femeninas en un porcentaje alto se viene dando en estos últimos años



considerablemente esta sobrecarga laboral que complica la capacidad de las mujeres para relajarse y afectando su salud mental y física. La sobrecarga de rol también es más probable en mujeres Marín, Infante y Rivero (2002), ya que ha de responder a la demanda de los diferentes roles (los hijos, la familia). Las demandas sociales que implican ser madre y participar en la sociedad producen en la mujer un considerable grado de culpabilidad y una sobrecarga tanto físico como emocional. (Martínez-Benlloch, 2003a).

#### **2.2.6.2 Organizaciones femeninas.**

Organizaciones femeninas aquellas que consideramos tradicionalmente han sido lugar de trabajo mayoritario de mujeres. Las organizaciones de servicio del bienestar son las que corresponden con esta diferencia por su función del cuidado hacia los demás, coincidente con el rol de género femenino (Martínez – Beulloch, 2003b).

Tradicionalmente por muchos años y en la actualidad han sido lugar de trabajo mayoritario de mujeres, las organizaciones de servicio del bienestar son la que corresponden con esta definición por su función de cuidado hacia los demás coincidentemente con el rol de género femenino occidental (Martínez-Benlloch, 2003c).

Estas organizaciones en el Perú por ejemplo también están encabezadas por el género femenino, las organizaciones del vaso de leche, las que hacen ayuda social, las voluntarias del Hospital del Niño. Debido a su naturaleza y misión los usuarios esperan que estas organizaciones enarboles los valores de cuidado, el compromiso con el bienestar humano, la confianza y la receptividad a las necesidades humanas.

Ha de responder a la demanda de los diferentes roles (los hijos, la familia) Las demandas sociales que implican ser madre y participar en la sociedad de manera activa producen en la mujer un considerable grado de culpabilidad y una sobrecarga tanto físico como emocional (Martinez-Benlloch, 2003d).

### **2.2.7 Prevención y manejo del estrés laboral**

La organización mundial de la salud, plantea que el estrés laboral se podría reducir de las siguientes maneras:

- Prevención Primaria: Reducción del estrés a través de definición del puesto de trabajo y diseño ambiental.
  - Organización bien definida y de la gestión.
  - Ergonomía
- Prevención Secundaria: Reducción del estrés a través de educación y capacitación de los trabajadores.
- Prevención Terciaria: Reducción de los efectos del estrés a través de desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con capacidad de respuesta y mejora de la prestación de servicio.

La propia organización es generadora de distintos tipos de riesgo, la prevención es fundamental en entidades prestadoras de servicio, por consiguiente en la actualidad la prevención del estrés se debe englobar en la prevención terciaria.

La solución al problema del estrés empieza en la prevención tanto por el trabajador como de la empresa, comprometida a evaluar

periódicamente los niveles de estrés a sus empleados y comprobar que las medidas adoptadas para su prevención están funcionando.

#### **2.2.7.1 Manejo del estrés laboral.**

La prevención y atención del estrés constituye un gran reto, los criterios que se tengan para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

Esto implica la necesidad de cambios en el trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores, algunas pautas a tener en cuenta:

Atención individual del problema: la atención en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores empleando la distribución de trípticos, conferencias, carteles.

Identificar los agentes causales del estrés y lograr que el trabajador lo reconozca, mostrando la posibilidad de solución ante la situación o el manejo inteligente para poder actuar y contrarrestarlo.

Mejorar los hábitos del trabajador, alimentación adecuada, ejercicio, actividades recreativas evitando la vida sedentaria.

Enseñar al trabajador el uso de estrategias para la administración del tiempo, saber priorizar problemas, ejercitar habilidades para toma de decisiones, conductas asertivas y manejo de las relaciones humanas.

## **2.2.8 Modelos**

### **2.2.8.1 Modelo “demanda-control”.**

Para Karasek R (1980), propuso el modelo “demanda-control” explicativo del estrés ocupacional, en función de las demandas de trabajo y del nivel de control sobre estas, así como presenta evidencias epidemiológicas de asociación entre enfermedades cardiovasculares y estas variables organizacionales.

Las demandas de trabajo vienen determinadas por las exigencias que suponen para el trabajador y son de naturaleza física (esfuerzo físico, trabajo muscular, postura de trabajo) y psicológica (ritmo, el nivel de atención y concentración, responsabilidad).

El concepto control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a estas demandas de trabajo e incluye tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y participación en la forma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo.

### **2.2.8.2 Modelo orientado a la dirección.**

Según Matterson e Ivancevich (1987), distingue seis componentes de estresores, entre los que incluyen no solo los factores organizacionales, factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo) si no estos estresores inciden sobre la apreciación –percepción cognitiva de la situación por el trabajador esta a su vez incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitivas y esta a su vez sobre las consecuencias, tanto a las referidas a la salud del individuo como

las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son consideradas como variables modeladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación–percepción cognitiva y los resultados-consecuencias.

## **2.3 Definición conceptual**

### **2.3.1 El estrés/niveles**

Considerado como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos así pues el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de escape que siente el organismo ante la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi en su totalidad los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular (Luria, 1974, p.97).

Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier presencia de estímulo nocivo, reacción que se denomina Síndrome General de Adaptación (SGA). Sea cual sea la causa, el sujeto responde con el mismo patrón de reacciones.

Refiere Rodríguez (2008), el estrés es nada menor que la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de las personas, entendiéndose como una sobrecarga del individuo, dependiendo tanto de las demandas de la situación, como también de los recursos con los que cuenta para así afrontar dicha situación.

Genera respuestas a nivel:

- **Cognitivo:** los signos de alarma son pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, que llevan al individuo a un estado de alerta, tensión pensando que los demás influyen en sus problemas.
- **Fisiológico:** se presentan palpitaciones, taquicardia, sudoración, molestias.
- **Motor:** existe dificultad de expresión verbal, bloqueos, movimientos repetitivos de pies, de manos.

#### **2.3.1.1 Niveles de estrés.**

- **Nivel Alto:** El sujeto estresado manifiesta una serie de síntomas que afectan su salud, desinterés por la actividad, fatiga bajo rendimiento, sin motivación alguna cuando se encuentra en este estado.
- **Nivel Moderado:** El sujeto está en estado de tensión balanceado con algunos momentos de relajación sin caer en lo patológico, presentándose síntomas aislados no perceptibles aún por él mismo.
- **Nivel Bajo:** El sujeto se encuentra en situación relajada, con pocas molestias, el sujeto siente bienestar en el desarrollo de la actividad.

### **2.3.2 Trabajadores del área administrativa**

Pérez (2010), indica que los trabajadores administrativos son un grupo vinculado al funcionamiento, rendimiento y la estructura de una organización que puede tener jerarquías.

Porto (2011), indica que se le conoce como personal del área administrativa a todo auxiliar, secretario, que será el encargado de la tramitación interna de la empresa, atención de contacto, atención de llamadas, organización de documentos y gestión.

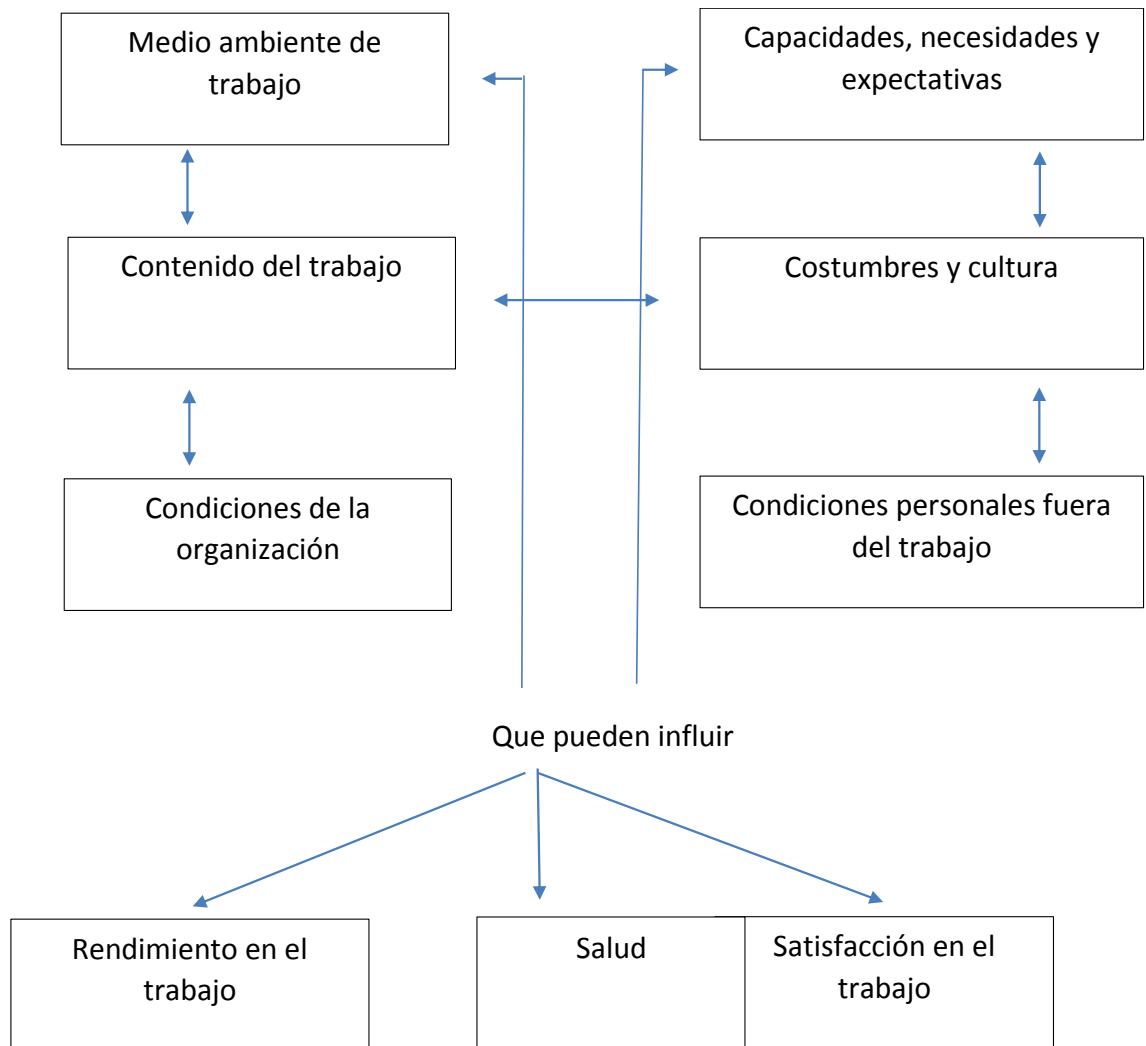
### **2.3.3 Clínica**

Centro de salud utilizado para el ejercicio de la medicina, dedicado a prevenir dolencias, trastornos del ser humano.

A consecuencia de la fundación de la Clínica San pablo en el distrito de Surco, y la aceptación de la población en general, se construye la Clínica San Gabriel con un staff de aprox.300 médicos para unas cuarenta especialidades en el distrito de San Miguel.

- Misión: lograr la satisfacción de sus pacientes
- Visión: mantenerse como red privada apoyada en su tecnología.

Figura 3. El estrés y su influencia en el ámbito laboral



*Fuente:* El estrés y su influencia en la organización Cooper 1978.



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva, Hernández (2010), refiere “cuando el investigador describe su problema presenta los antecedentes de estudio, las teorías en los que se basó y los supuestos básicos en los que se apoya“. Asimismo el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación, utilizando y confiando en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística como método para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

##### **3.1.2 Niveles**

El nivel de investigación a utilizar es de tipo descriptivo según Hernández et., al Fernández y Baptista (2010). La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto implica, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas (...) que se sometan a un análisis. (...). Solo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren en la investigación.

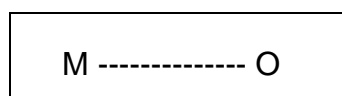
### 3.1.3 Diseño de investigación

La presente investigación, de acuerdo a las pautas establecidas es de tipo no experimental, de corte transeccional; Hernández, Fernández y Baptista (2006), nos dicen que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Asimismo también refiere que... “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas (...) y así proporcionar su descripción” (Hernández et al., 2006, p.210).

Duarte y Parra (2012), señalan por otro lado que el método es el camino o medio utilizado, para llegar a un fin de modo ordenado para alcanzar un objetivo predeterminado, la forma de enfocar la investigación de forma completa, precisa y sistematizada, de tal manera que la conceptualización de método depende del marco teórico y del problema en el ámbito que se investiga.

El diagrama del diseño es el siguiente:



Donde encontramos que:

O = Observación de los niveles de Estrés

M = Muestra

### 3.2 Población y Muestra

La población estuvo conformada por 65 trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao, distribuidas de la siguiente manera: 27 admisionistas, encargadas de recibir y dar la bienvenida al paciente, y 38 secretarias del área ambulatoria distribuidas en los seis pisos, encargadas de direccionar, brindar información y terminar con la despedida al paciente, cabe resaltar que la población solo es de sexo femenino por políticas internas de la organización ya que su visión y misión están enfocados en la calidez, empatía carisma y sensibilidad social,(criterio de RRHH, para el reclutamiento de personal de contacto).

Para Ballestrini (como se citó en Chirinos, A.; Ramírez. O & Villegas 2011), una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse de la manera más exacta posible.

La muestra está conformada por 65 trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima y Callao, dividida en 38 secretarias y 27 admisionistas.

La muestra fue no probabilística “para fines deductivos-cuantitativos, donde la generalización o extrapolación de resultados hacia la población es una finalidad en sí misma” (Hernández et al, 2010a). Además, nos dice que: La ventaja de una muestra no probabilística en su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una “exactitud representativa” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema (Hernández et al., 2010b).

- Criterio de inclusión: Trabajadoras del área administrativa conformadas por 38 secretarias y 27 admisionistas de una clínica de Lima-Callao, (evaluadas en el periodo enero 2017).

Criterio de exclusión: Trabajadores del área administrativa conformados por RRHH, auditores, facturación que laboran en una clínica de Lima –Callao (que no se incluyeron en la evaluación del periodo enero 2017).

**Tabla 1**

*Área administrativa*

<i>Área administrativa</i>	
Secretarias	38
Admisionistas	27

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.2.1 Identificación de la Variable**

Para la presente investigación se trabajó con la variable de los niveles de estrés del cuestionario de la OIT.

Estrés Laboral: Es un desajuste entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias.

### 3.3 Operacionalización de la variable

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Factores	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Niveles de Estrés</b>	• Clima y estructura laboral	Estrategias de la organización no es bien comprendida	1, 2, 10, 11, 12, 16, 20, 29	Escala de Likert (N) Nunca
	• Tecnología Territorio	Conocimiento técnico no es actualizado	3, 4, 14, 15, 22, 25	(CN) Casi nunca (S) Siempre
	• Influencia del líder	Supervisión indiferente a las necesidades de sus colaboradores	5, 6, 13, 17,	(CS) Casi siempre
	• Respaldo del grupo Falta de cohesión	Colaboración muy individualista poco apoyo grupal	8, 9, 23, 7, 9, 18, 21	

*Fuente:* adaptado por Ivancevich (1980).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

#### **3.4.1 Técnicas de investigación**

Las técnicas que se emplean son:

- a. Técnicas de Recolección de Información Indirecta: Se hará mediante la recopilación de datos existente en fuentes bibliográficas, y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible, como un referente estas pueden ser encontradas en libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.
  
- b. Técnicas de Recolección de Información Directa: Este tipo de información se obtendrá mediante la aplicación de encuestas en nuestra muestra representativa de la población citada, haciendo uso también de la observación directa.

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección de información**

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS; cuestionario validado para medir los niveles de Estrés Laboral, que consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, la intención de esta investigación es proporcionar a la comunidad científica de psicólogos la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en la población peruana. Este cuestionario adaptado por Ivancevich y Matteson (1980), evalúa los factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo: clima, estructura, territorio, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente de estrés, utilizando la Escala de tipo Likert.

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, en una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de atención al cliente y 114 en el área de ventas, ambas en contacto con el cliente. (Universidad Cesar Vallejo, junio-2013).

Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas.

## Ficha Técnica

Nombre del cuestionario	: Escala de estrés laboral OIT-OMS
Autor	: Ivancevich y Matterson (1980)
Evalúa	: factores intrínsecos y temporales del puesto
Objetivo	: Identificación de los estresores, análisis y estudio presentes en la empresa, departamento, sección o grupo determinado finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.
Estructura	: Clima y estructura laboral, conformado por los ítems: 1, 2, 10, 11, 12, 16, 20, 24; Tecnología, conformado por los ítems 3, 4, 14, 15, 22, 25; Influencia del líder, con por los ítems 5, 6, 7, 9, 13, 17, 18, 21; Respaldo del grupo, con por los ítems 8, 19, 23;
Escala	: Tipo Likert
Tiempo	: entre 10 a 15 minutos
Utilidad	: Estudio y análisis de los estresores presentes en la empresa.
Niveles	: Alto, Medio y Bajo



**Tabla 3***Confiabilidad*

---

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	25

---

Estadística de fiabilidad de los baremos de Niveles de Estrés en el personal del área administrativa de una clínica de Lima-Callao.

## CAPÍTULO IV

### PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Para realizar el procedimiento para el análisis de los datos obtenidos mediante un instrumento que evalúa el desgaste físico y emocional. Se elaboró una base de datos para las respuestas del cuestionario Maslach Burnout Inventory en el programa Excel 2016 y los análisis de los resultados se realizan en SPSS 22.

$$\bar{X} = \frac{\sum^{n} X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de los resultados

A continuación se presenta el resultado obtenido de acuerdo al análisis de datos según los objetivos propuestos en la presente investigación.

**Tabla 4**

*Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación*

---

Estadísticos		
<hr/>		
Puntaje Total		
N	Válido	65
	Perdidos	0
Media		62,28
Mediana		64.00
Mínimo		32
Máximo		92

---

*Fuente:* Elaboración propia

Se puede observar en la tabla 4 que los niveles de estrés, es de 62,28 lo que significa una tendencia positiva con un valor mínimo de 32 que es negativo y un valor máximo de 92, que es muy positivo lo que significa que por lo menos una trabajadora se encuentra en el extremo de tener estrés laboral, y por lo menos una trabajadora controla los niveles de estrés, sin tener tanta predominancia.

**Tabla 5***Puestos de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Secretarias	38	58,5	58,5	58,5
	Admisión	27	41,5	41,5	100
	Total	65	100	100	

*Fuente: Datos de Investigación. Elaboración propia*

Se puede observar en la tabla 5 de frecuencias de puesto de trabajo, que la muestra está conformada por 65 trabajadoras del área administrativa representadas por un 58,5 % en el cargo de secretarias y un 41,5 % en el cargo de admisionistas.

**Tabla 6***Frecuencia de los niveles de estrés.*

Niveles Estrés		Frecuencias	Porcentaje
Bajo	44-60	30	49%
Medio	61	1	2%
Alto	62 – 78	34	49%
Total	79 – 100	65	100%

*Fuente: Elaboración propia*

Se observa en la tabla 6, la muestra está conformada por 65 trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao representadas al 100% de sexo femenino, con los siguientes rangos y sus respectivas frecuencias tenemos la más alta con 34 colocándolo dentro del rango de nivel de estrés alto, a diferencia de la frecuencia 30 colocándola en un rango de nivel de estrés bajo.



*Figura 4: Niveles de estrés en la población general*

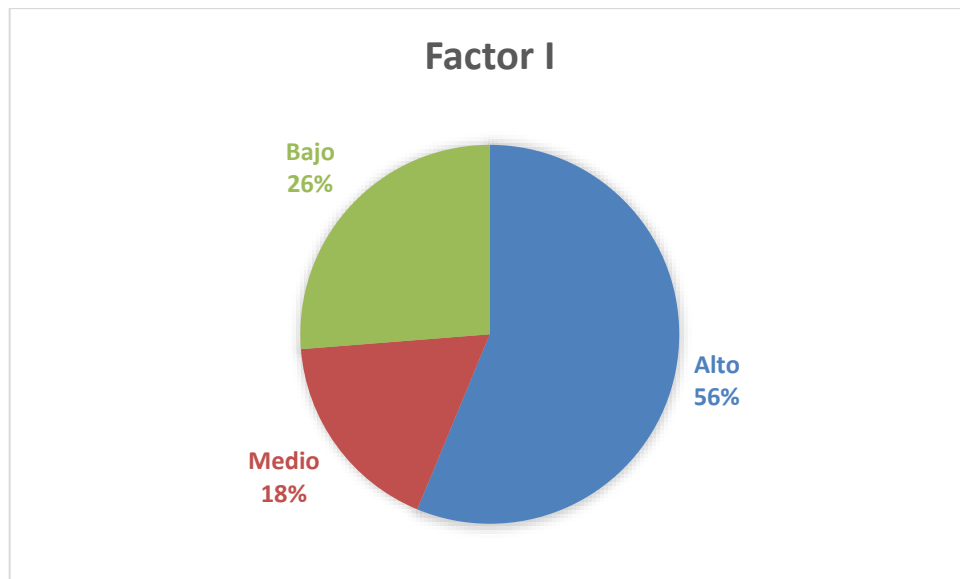
En el total de la muestra se puede observar que el mayor porcentaje es de 32% que equivale a un nivel de estrés alto con un mínimo de 17% que corresponde a un nivel de estrés muy bajo en la población evaluada.

**Tabla 7**

*Resultado: Frecuencia del Factor I – Estrés, clima y estructura laboral*

	Nivel	Frecuencia
Válidos	Alto	45
	Medio	14
	Bajo	21
	Total	65

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 5: Factor I - Estrés Laboral.*

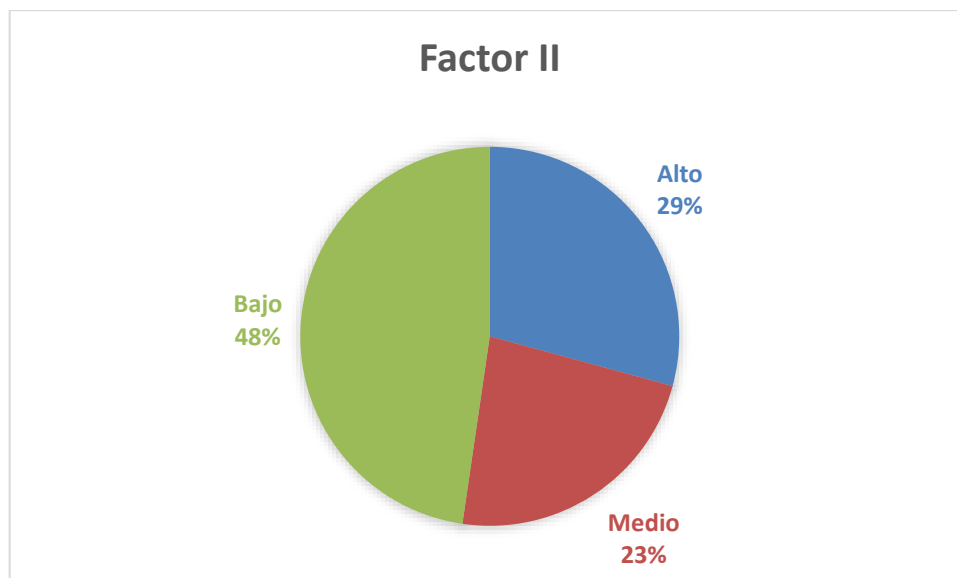
Se observa en la tabla 7 y figura 5, clima y estructura laboral observamos que la mayor frecuencia es el nivel alto con 56%, lo cual determina que probablemente las estrategias de la organización no están bien comprendidas por el personal y eso genera estas manifestaciones de estrés.

**Tabla 8**

*Resultado: Frecuencia del Factor II – Territorio, tecnología.*

	Nivel	Frecuencia
Válidos	Alto	19
	Medio	15
	Bajo	31
	Total	65

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 6. Factor II – Territorio-Tecnología*

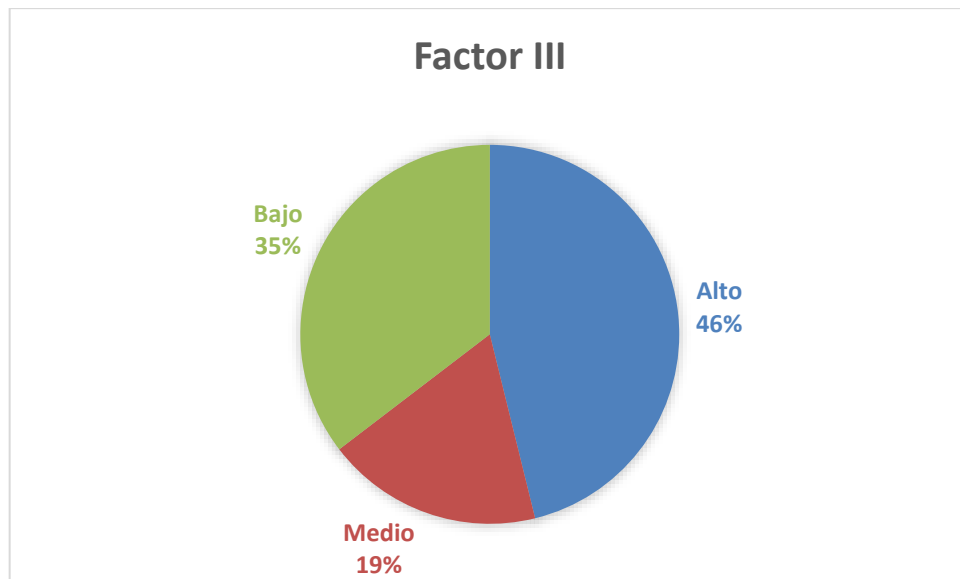
Se observa en la tabla 7 y figura 6, del factor II Tecnología, observamos que la mayor frecuencia es el nivel bajo con 48%, lo cual determina que el Conocimiento técnico está bastante actualizado, lo cual puede estar incidiendo en el bajo nivel de estrés en el trabajo.

**Tabla 9**

*Resultado: Frecuencia del Factor III- Influencia del líder*

	Nivel	Frecuencia
Válidos	Alto	30
	Medio	12
	Bajo	23
	Total	65

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 7: Factor III - Estrés Laboral.*

Se observa en la tabla 9 y figura 7, la influencia del líder de mayor frecuencia es el nivel alto con 46% lo cual determina que la percepción que tiene el personal de la Supervisión es que ésta se manifiesta indiferente a las necesidades de sus colaboradores.

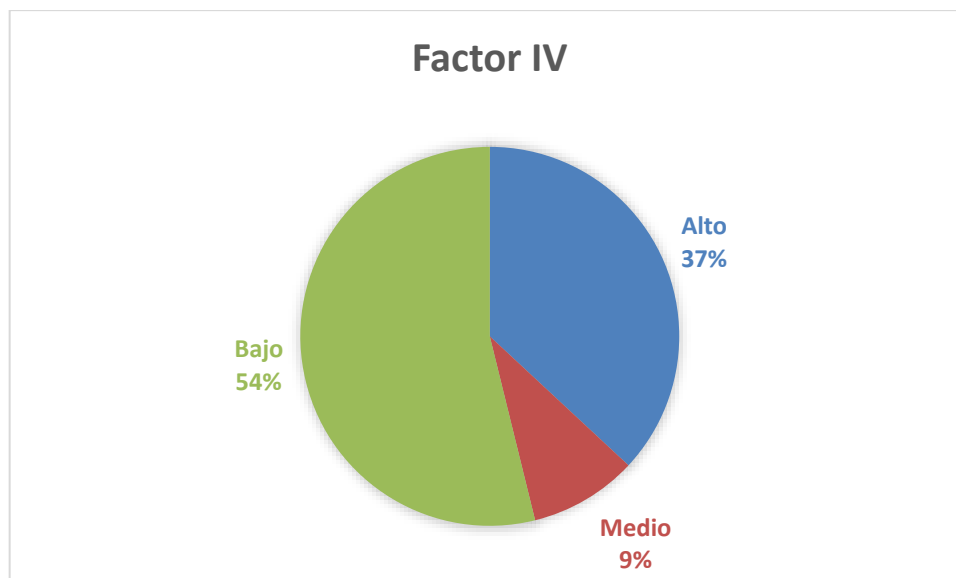
**Tabla 10**

*Resultado: Frecuencia del Factor IV. Respaldo del grupo/falta de cohesión*

	Nivel	Frecuencia
Válidos	Alto	24
	Medio	6
	Bajo	35
	Total	65

*Fuente: Elaboración propia*





*Figura 8: Factor IV – Respaldo Grupal-Falta de Cohesión*

Se observa en la tabla 10 y figura 8, en respaldo del grupo que la mayor frecuencia es el nivel bajo con 54%, lo cual determina que las estrategias de la organización están adecuadamente bien comprendidas por una mayoría, y en menos proporción no muy bien aceptadas lo que podría generar una situación de ambivalencia o disconformidad.

#### **4.3 Análisis y discusión de resultados**

El objetivo general de la presente investigación fue determinar, los niveles de estrés de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima –Callao, e identificar las dimensiones con el nivel de estrés, asimismo las que tienen mayor prevalencia.

La solución del problema del estrés debe involucrar tanto a la organización como al colaborador, de modo que al unir esfuerzos ambos será mucho más eficaz cualquier estrategia de intervención dirigida a ayudar a contribuir en disminuir el problema. De esta manera, la organización debe asumir la parte que le compete en el tema del estrés laboral.

En la muestra total se encontró que el mayor porcentaje fue de 39% y recae en el cargo de secretarías del área administrativa lo cual significa un nivel alto de estrés significativo para estudio.

El nivel de estrés es bajo con un 37 % en las administrativas del cargo admisionistas en comparación con el grupo de secretarías que les corresponde a un 39%.

En cuanto a la percepción de las administrativas acerca de los indicadores, tenemos los más predominantes: factores I, clima y estructura laboral con un 56 % y factor III que corresponde a la influencia del líder con un 46% respectivamente percibidos en la muestra en el periodo enero 2017.

Respondiendo al objetivo general cuáles son los niveles de estrés más de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima y Callao se encuentra con un 32% que es alto en comparación con un 17 % que corresponde a un nivel de estrés muy bajo, en general de toda la población administrativa, respondiendo de esta manera a los autores (Levi 1976), que sostiene en la organización laboral cualquiera que fuera, está presente el estrés como enfermedad del presente siglo, presentándose en diferentes modos en las personas, "El estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta en el trabajo con la organización, el diseño y las relaciones laborales.

Al encontrar la prevalencia de estrés alto con un 39% en el cargo de secretarías es que nos vemos en la necesidad de reforzar la teoría del estrés negativo o distrés según Solas (2005), determina que este tipo de estrés es una amenaza, un aquejamiento constante en el individuo y que se ve aflorado en el trabajo organizativo laboral, teniendo en cuenta que el cargo de secretarías es quien lleva el mayor número de horas en contacto con el público por lo tanto tiene que tener técnicas y manejo de comunicación asertiva, ya que el día a día pone a prueba el estado de concentración y autocontrol para la solución de problemas, reforzando así

el concepto de Sarafino (1999), refiere que el estrés es el estado que aparece cuando las transacciones persona-ambiente dan lugar a que el individuo perciba una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona el ambiente influye mucho ya que es una organización con servicio a la salud.

Por otro lado considerando que la población es solo de mujeres, de cargos diferentes pero que se encuentran en el área administrativa, tenemos en cuenta el punto de vista de Marín Infante y Rivero (2002) “La sobrecarga laboral complica la capacidad de la mujeres para relajarse afectando a su salud mental y física.” “...la sobrecarga de rol también es más probable en mujeres ya que han de responder a las demandas de los diferentes roles que en la vida deben afrontar...”

Tomando en cuenta los resultados de nivel de estrés de las administrativas, cargo admisionistas recae en un 37% que corresponde a un nivel de estrés bajo podemos citar a Selye 1946, quien describió el Síndrome de adaptación general donde el estrés se presenta en tres fases, así pues consideramos la primera para este resultado:

Fase de alarma, considerándola etapa leve y que se da frente a situaciones de la vida diaria, supone la activación del eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad.

La respuesta de un organismo es diferente según como se encuentre, al detectar el estímulo aversivo, en una primera fase de tensión inicial, o quizás en una fase de tensión crónica en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad.

En cuanto a los objetivos específicos ,observando los resultados de la muestra encontramos que los factores I y III, respondiendo en nivel de predominancia que influyen de manera considerable ,encontramos los

indicadores que pertenecen al clima laboral, donde refiere que la percepción de las trabajadoras es alta respectivamente, en cuanto a la dimensión que se mide, el clima y la estructura laboral este resultado es confirmado por el modelo “demanda-control” sostenido por Karasek, donde refiere que la demanda de trabajo viene determinada por las exigencias que tiene el trabajador(conjunto de recursos que tiene para hacer frente a estas demandas bien su trabajo) en la organización, por otro lado en el factor 4 en la dimensión que pertenece a la influencia del líder, la percepción de las trabajadoras es de conflicto; respectivamente, la predominancia es en forma negativa que probablemente corresponde a una pobre comunicación entre coordinador, jefe inmediato – trabajador, sostenido en la teoría de Maslow, de las necesidades, específicamente en la necesidad de protección ,social y de consideración, que en este caso no siente de parte del subordinado.

Asimismo ,nos demostraría Maslow, en su teoría de la motivación laboral que refiere...”todos los sujetos tienen cinco necesidades básicas que desean satisfacer; fisiológicas, de protección, sociales, de consideración, estima y de auto desarrollo, en referencia a esta investigación y esta teoría llevándola al ámbito laboral el sujeto tiene la necesidad de sentirse útil para su empresa y para su jefe inmediato y a la vez ser reconocido por el esfuerzo y el empeño demostrado para así sentir la seguridad y la motivación necesaria para su autodesarrollo.

#### 4.4 Conclusiones

- Los niveles de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao se encuentran en el nivel alto con un 32%.
- El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao, en el Factor I, clima y estructura laboral se ubica en el nivel alto con 56%, lo cual determina que probablemente las estrategias de la organización no están bien comprendidas por el personal y eso genera estas manifestaciones de estrés.
- El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao, en el Factor II, tecnología y territorio organizacional, se ubica en el nivel bajo con 48% lo cual determina que el conocimiento técnico está bastante actualizado, lo cual puede estar incidiendo en el bajo nivel de estrés en el trabajo.
- El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao, en el Factor III de Influencia del líder se ubica en el nivel alto con 46%, lo cual determina que la percepción que tiene el personal de la Supervisión es que ésta se manifiesta indiferente a las necesidades de sus colaboradores.
- El nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima – Callao, en el Factor IV, respaldo del grupo se ocupa en el nivel bajo con 54%, lo cual determina que las estrategias de la organización están adecuadamente bien comprendidas por una mayoría, y en menos proporción no muy bien aceptadas lo que podría generar una situación de ambivalencia o disconformidad.

## 4.5 Recomendaciones

- Elaborar un programa de intervención que favorezca en minimizar los niveles de estrés ayudando a la población de administrativas a su vez dar pautas de comunicación asertiva, capacitación de talleres que beneficien tanto a las colaboradoras como a las coordinadoras y jefes inmediatos para de esta manera contribuir a mejorar los resultados obtenidos.
- Realizar un taller de liderazgo efectivo dirigido a los supervisores, coordinadores todos jefe inmediato para lograr la armonía y una direccionalidad que ayuden a la convivencia en la organización ya que es fuente generadora de estrés alto, como se pudo ver en los resultados del factor III, influencia del líder.
- Invitar a otras áreas para que se capaciten acerca de la importancia del clima laboral y su estructura asimismo puedan brindar la debida información a los demás trabajadores y conseguir de esta manera la armonía y el bienestar emocional en la organización.
- Elaborar un programa de prevención a toda la organización acerca de la importancia de la comunicación asertiva, el manejo de estrategias y técnicas como juego de roles para el mejor funcionamiento como grupo humano dentro de la organización, así contribuir al fortalecimiento a nivel grupal para beneficio del colaborador y de la empresa misma.

## CAPÍTULO V

### PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

#### 5.1 Denominación del Programa

A continuación, se presenta un programa de intervención denominado **“Programa de prevención sobre estrés laboral”** a razón de los resultados encontrados en la investigación este programa está compuesto por capacitaciones y talleres en la cual se buscará reeducar al personal de la población femenina en los siguientes temas.

#### 5.2 Justificación del Problema

En referencia a lo encontrado en nuestra muestra de estudio, el estrés laboral en la población femenina sostiene Martínez Beulloch (2003), que las demandas sociales que implican participar en la sociedad producen en la mujer un considerable grado de culpabilidad y una sobrecarga tanto físico como emocional.

Lazarus y Folkman y Fernández Abascal (2000), hacen referencia que el estrés es la fuerza que actúa sobre un sujeto y que al sobrepasar una determinada actitud producen deformación, estiramiento o destrucción.

El estrés laboral, estresores que lo generan y la indiferencia dentro de la organización son aspectos que pueden modificar el comportamiento en el trabajo y los resultados pueden fomentar una mala adaptación y afectar porque no en la salud emocional del trabajador en este caso de las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao.

Con el entrenamiento asertivo, acerca de la comunicación en la organización, significa ejercitarse así mismo, el aprendizaje mental que se deriva del entrenamiento autógeno es capaz de influir sobre el comportamiento de diversas partes de nuestro organismo, así mismo

damos la importancia de estar informados y poder al mismo tiempo reconocer los estresores que forman parte de la alteración emocional, consecuencias en muchas ocasiones de situaciones que no sabe manejar el trabajador.

Tomamos estas referencias bibliográficas como fundamentos teóricos que sostienen los resultados obtenidos en la población de administrativas del periodo enero 2017.

### **5.3 Establecimiento de Objetivos**

A continuación se mencionan los objetivos que el presente programa de intervención Desea lograr aplicándolos en seis sesiones:

#### **5.3.1 Objetivo general**

Reducir y prevenir el estrés laboral en la población de administrativas.

#### **5.3.2 Objetivos específicos**

- Sesión 1: Adquirir información acerca de lo que es el estrés laboral, causas que lo generan.
- Sesión 2: Establecer mediante el reconocimiento los “Logros” para fomentar un buen clima laboral promoviendo una comunicación asertiva, dentro de la organización.
- Sesión 3: Sensibilizar y comprometer a la población acerca de la importancia, de la cadena de mando y su influencia dentro de la organización.



- Sesión 4: Reconocer el logro individual y en equipo, para mantener la motivación en el puesto.
- Sesión 5: Concientizar a la población acerca de la necesidad de un “Taller de Relajación”.
- Sesión 6: Fortalecer la comunicación asertiva, mediante dinámicas grupales e individuales.

#### **5.4 Sector al que se dirige**

El presente programa está dirigido a todo el personal de colaboradores, del área administrativa de una clínica de Lima-Callao.

#### **5.5 Establecimiento de conductas Problema-Meta**

Los problemas directamente relacionados al ambiente de trabajo de la organización laboral aumentan en gran medida la vida del trabajador afectando considerablemente ya que el tiempo actualmente significativo, es por eso que puede desencadenar en la persona aparición y el crecimiento de diversos problemas a nivel personal con indicios fundamentalmente físicos y emocionales.

##### **a. Conducta Problema**

En el personal de trabajadoras administrativas se observa en los resultados de la presente investigación que hay niveles altos de estrés en un porcentaje mayoritario de la muestra y habiendo tendencia clara en desconocimiento de la organización y poco compromiso del líder.

b. Meta

Comprometer y Sensibilizar a la población de administrativas, personal de contacto, coordinadoras y jefes inmediatos acerca de la importancia que tiene de estar informados y reconocer los estresores para el buen desempeño dentro de la organización.

## **5.6 Metodología de la Intervención**

En esta parte pretendemos sensibilizar a la población la importancia que tiene estar informados, sobre mantener una comunicación asertiva, fluida y directa, usaremos el método expositivo con apoyo de medios audiovisuales, equipos multimedia, bibliografías vigentes relacionadas con el estrés laboral.

Participativo y vivencial, Se realizará en turnos de preferencia las mañanas.

## **5.7 Recursos**

### **5.7.1 Recursos humanos**

- Psicólogo
- Asistente
- Participantes

### **5.7.2 Recursos materiales**

- Laptop
- Proyector
- Micrófono
- Tríptico informativo

- Hojas bond
- Lápices
- Sillas
- Mesa

## 5.8 Cronograma y Desarrollo del programa

A continuación, se detallara el desarrollo del programa de intervención precisando los tiempos y contenidos.

### 5.8.1 Cronograma

**Tabla 11**

*Programa de intervención*

Capacitación/Taller	Duración
Capacitación ``Estrés laboral``	1 sesión por día, 30 min. Tiempo total: 4 días
“Logros” – Mediante el reconocimiento (taller)	1 sesión por día, 30 min. Tiempo total: 4 días
Motivación en el puesto (taller)	1 sesión por día, 30 min. Tiempo total: 4 días
Taller de liderazgo efectivo	1 sesión por día, 30 min. Tiempo total: 4 días
Relajación muscular progresivo de Jacobson	1 sesión por día, 20 min. Tiempo total: 4 días

## 5.8.2 Desarrollo del programa

**Tabla 12**

*Sesión 1: Capacitación "Estrés laboral"*

---

	Estrés laboral
Objetivo	Suministrar los conocimientos para afrontar y prevenir el estrés laboral
Actividad	Proyectar un video introductorio Capacitación del tema a trabajar
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: sillas Multimedia Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 1: Estrés laboral

### Capacitación:

#### ✓ ¿Qué es el estrés laboral?

Es un tipo de estrés propio de las organizaciones, por la creciente presión en el entorno laboral puede generar la saturación física o mental del trabajador, afectando la salud de la persona y el desarrollo organizacional.

#### ✓ Síntomas

- síntomas asociados a reacciones emocionales.
- síntomas asociados a reacciones físicas.

#### ✓ Causas

- Acoso laboral
- Elevado nivel de responsabilidad
- Horario prolongado
- Trabajo monótono

#### ✓ Recomendaciones

- Técnica de relajación
- Terapia psicológica (individual o grupal).

**Tabla 13***Sesión 2: “Logros” – Mediante el reconocimiento (taller)*

---

“Logros” – Mediante el reconocimiento	
Objetivo	Reforzar la identificación del empleado-empresa a través de los logros individuales y de equipo.
Actividad	Mantener la comunicación abierta entre jefe-colaborador. Establecer metas individuales y por equipos. Taller para tratar los logros alcanzados del área.
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: Imágenes de cada área de la clínica (módulos de atención). sillas Se llevará a cabo en el sótano de la clínica Multimedia Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 2: ``Logros``– Mediante el reconocimiento (taller)

### Desarrollo:

- ✓ Reuniones 2 veces al mes en las cuales se trate los logros alcanzados y fracasos del área.
- ✓ Mantener la comunicación abierta entre jefe-colaborador.
- ✓ Establecer metas individuales y/o por equipo (módulos).
- ✓ Proyectarse objetivos medibles y darle seguimiento.

**Tabla 14***Sesión 3: Motivación en el puesto*

---

Motivación en el puesto	
Objetivo	Mantener elevada la motivación individual y que el ambiente de grupo se contagie en forma positiva.
Actividad	Reconocer frente a los compañeros y jefes inmediatos los logros alcanzados. Escuchar al colaborador, dar ideas creativas que automotiven su participación. Implementar el programa “empleado del mes” publicado internamente. Capacitación del tema a trabajar
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico. Recursos materiales: Carteles de corcho en cada área para las publicaciones internas. sillas Se llevará a cabo en el sótano de la clínica
Recursos	Multimedia Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---



### Sesión 3: Motivación en el puesto

#### Desarrollo:

- ✓ Proponer a la gerencia la implementación de beneficios que mejore la imagen de la institución ante sus propios colaboradores.
- ✓ Reconocer el logro individual y en equipo de manera pública.
- ✓ Implementar el programa “Empleado del mes” publicando en algún periódico interno.
- ✓ Escuchar al colaborador dar ideas creativas que automotiven su participación.
- ✓ Mantener un ambiente óptimo para que el trabajador se sienta cómodo en sus labores.
- ✓ Revisar periódicamente la iluminación y ventilación a fin de mantenerlos en buenas condiciones.
- ✓ Evaluar el ambiente físico y considerar si puede haber algún aporte para mejorarlo por parte de la organización.

**Tabla 15***Sesión 4: Taller de liderazgo efectivo*

---

Taller de liderazgo efectivo	
Objetivo	Se buscará lograr que las participantes en su mayoría desarrollen un liderazgo transformador a través de las técnicas y herramientas que les permitan mejorar su comunicación o interrelación con las demás personas, donde sean generadores de cambios positivos en el entorno en el que se desenvuelven.
Actividad	Proyectar un video introductorio acerca de ser “jefe” -“lider” Taller
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: Carteles de corcho en cada área para las publicaciones internas. sillas Se llevará a cabo en el sótano de la clínica Multimedia Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	30 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 4: Taller de liderazgo efectivo

### Desarrollo:

Sera una metodología basada en el desarrollo de la técnica necesaria, dinámicas vivenciales referidas a las competencias de liderazgo y la observación de videos que le demuestren conductas que deben, que no deben practicar los lideres, asimismo dentro del taller se llevara a cabo un test para diagnosticar el estilo de liderazgo que los participante podrán emplear poniendo en práctica en la organización.

#### ✓ Reforzamiento de habilidades:

Motivación: compromiso de las coordinación, iniciativa, optimismo

Empatía: comprensión social, orientación hacia el servicio.

Habilidades sociales: influencia, comunicación.

Estilos de Liderazgo: (5)

Estilos: laissez-faire (liderazgo delegativo)"dejar pasar –dejarlo ser"

Solo se interviene si es necesario

Liderazgo autocrático: al líder nadie desafía sus decisiones es el tipo

Es el tipo unidireccional.

Liderazgo democrático: (es el participativo)

Liderazgo transaccional: "de intercambio" los colaboradores reciben premios y el líder también sale beneficiado.

Liderazgo transformacional: emplean niveles altos de comunicación, Intercambian ideas.

### Dinámicas:

#### ✓ ¿Qué estilo tengo? El test de Kurt Lewin

#### ✓ Forma: líder sin autoridad

líder transaccional

## líder transformador

### Dinámica:

- ✓ ¿Quién se ha llevado mi queso?
- ✓ El cambio del águila”

Se explicara mediante técnicas grupales y dinámicas, el líder como motivador, como combustible inagotable que mantiene funcionando el motor de su equipo.

El líder debe ser conocedor de su equipo de trabajo, es importante demostrar interés genuino, en el rol de guía, asesorar y enseñar la forma de resolver los problemas internos del grupo de trabajo.

### Finalidad:

- ✓ Fortalecer la comunicación a través de una política de “puertas abiertas” que genere confianza del colaborador hacia su jefe inmediato.
- ✓ Aprender a delegar la responsabilidad de sus propios proyectos para apoyar la relación entre jefe-colaborador.
- ✓ Capacitar a los niveles jerárquicos para lograr que el jefe de área se apoye en su personal en la toma de decisiones y acciones en solución de problemas.

**Tabla 16***Sesión 5: Relajación*

---

Relajación	
Objetivo	Reducir la respuesta cognitiva, fisiológica y motora asociada al estrés a través de la relajación.
Actividad	Taller
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: Radio Sillas Se llevará a cabo en el sótano de la clínica Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	20 minutos
Participantes	20 personas aprox.

---

## Sesión 5: Relajación muscular progresivo de Jacobson

### Capacitación: Relajación muscular progresiva de Jacobson

- ✓ ¿Qué es la relajación muscular progresiva de Jacobson?

Jacobson (como se citó en Najarro 2013) consiste en la tensión y contracción de los grandes grupos musculares y su posterior relajación.

### Dinámica:

- Contracción de la mano (dos veces la mano derecha y luego la izquierda).
- Contracción del brazo (dos veces el brazo derecho y luego el izquierdo).
- Contracción de la espalda (dos veces o inclinarse a la derecha y luego a la izquierda).
- Contracción de los hombros (dos veces).
- Contracción de la parte posterior del cuello (dos veces).
- Contracción de la cara (dos veces).
- Contracción del pie (dos veces pie derecho y luego izquierdo).

**Tabla 17***Comunicación asertiva*

---

Comunicación asertiva	
Objetivo	Desarrollar las técnicas aprendiendo estrategias para la prevención del estrés mediante la comunicación asertiva.
Actividad	Taller
Estrategia	Se realizará de manera teórico- práctico.
Recursos	Recursos materiales: Papelotes Sillas Lapiceros Se llevará a cabo en el sótano de la clínica Recursos humanos: 2 Facilitador participantes
Tiempo	60 minutos
Participantes	25 personas aprox.

---

Sesión 6 : Conversatorio, acerca de la importancia de la comunicación asertiva

Capacitación : Acerca de la habilidades sociales, pensamientos asertivos, Importancia de la comunicación.

Técnicas:

- ✓ Técnica del Rol Playing: Jugando el intercambio de roles.
- ✓ Técnica del teléfono malogrado: Usada para romper el hielo, permite conocerse entre participantes y generar confianza.
- ✓ Técnica del rumor: Ayudara a ponerse en el lugar d4e la otra persona para darse cuenta de la necesidad del compañero.

Dinámicas grupales de integración:

- ✓ ¿Qué virtudes le veo a mi compañero, que puede ayudarme a ser mejor?
- ✓ ¿A quién puedo recurrir, al afrontar una situación estresante?



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez (2015) "Desempeño Administrativo y estrés laboral en un núcleo universitario" (Tesis de Grado). Recuperado de: <http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/btstream/handle>
- Arias (2010). Artículo de Investigación. Vol. 10. 2014. Pág. 131-141. Recuperado de: artículo de investigación/vol.10/N.4/2014/pp.131-141
- Astocondor, (2015). *Clima laboral y Estrés laboral en un grupo de docentes y trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este*. (Tesis para optar Maestría). Recuperado de: [www.calameo.com/books/1997](http://www.calameo.com/books/1997)
- Aurea. Barrón. (2011). *Manejo del estrés laboral*. Recuperado de: [www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/telecom2011/manejodelestrés](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/telecom2011/manejodelestrés)
- Benavides de Burga (2002). *Responsabilidad Social en la Empresa*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Brunet (2011). *El Clima de Trabajo en la Organización*. México: Ed. Trillas.
- Chiavenato, Idalberto (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Diccionario de psicología / Natalia Consuegra Anaya\_2ª ed-Bogotá. Edición (2010). Recuperado de: <https://clasesparticularesenlima.files.wordpress.com> (2015) pdf
- Doval, Moleiro y Rodríguez (2004). Causas y Efectos del Estrés Laboral. Recuperado de: [www.com.estréslaboral./causas/html](http://www.com.estréslaboral./causas/html)
- Duarte y Parra (2014). *Lo que se debe saber de un trabajo de investigación*. Editorial: Varias.
- García Izquierdo (1999). *Guía de la organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales*. España: Mc Graw-Hill.

- García, Gelpi, Cano y Romeo (2009). Estrés en la Organización. Recuperado de:  
<http://unaempresalibredeestrés.files.wordpress.com>
- Gonzales,(2006) “Estrés Laboral,afrentamiento y sus consecuencia:el papel del género” (Tesis doctoral ) Recuperado de  
<http://www.uv.es/maslogon/GonzalezMorales>
- Gonzales (2014) “Estrés y Desempeño Laboral” (Tesis de Grado) Recuperado de  
<http://www.biblio3.url.edu.gt/tesario2014>
- Gonzales Quiroa (2011) “Consecuencias del estrés hacia la institución” (Tesis de grado) Recuperado de:  
<http://www.repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle>.
- Gulone (2011) “Estrés Laboral en personal Aeronáutico” (Tesis de grado) Recuperado de  
<http://www.vaneduc.edu.ar>
- Gutierrez Azabache (2010) “Niveles de estrés de trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Perú” (Tesis de grado) Recuperado de:  
<http://www.tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle>.
- Hernández Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodológica](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodológica)
- Honey & Perryman (1997). *Riesgo Psicosocial en la Organización*. Madrid: Ed. Mapfre.
- Ivancevich y Matteson (1989) “Estrés y Trabajo”. Recuperado de:  
<http://.ufg.edu.sv.jspui/bitstream/2011.pdf>.
- Lázarus, R. (2000). *Estrés y Emoción, Manejo e implicaciones en nuestra salud*. España. Ed. Descleé de Brower.
- Llaja (2005). *Rasgos de personalidad y síndrome de stress laboral o Burnout en el profesional de cuidados intensivos en un hospital de Lima*. USMP. Lima.
- Luria. (1974) “*El cerebro en acción*”. Neuropsicología. Barcelona: Ed. Fontanella

- Martínez – Beulloch (2003). “El Rol del Género-Desarrollo Psicosocial”. *Anuario de Psicología*. Universidad de Barcelona. Vol.34(2). pp.253-266
- Meneses y Chacón (1969). *Psicología Laboral*. Recuperado de: [www.jornaldepsicologia.com/2006-vol40 /pp. 227-230](http://www.jornaldepsicologia.com/2006-vol40/pp.227-230)
- Muller, L. (2011). *Vivir sin estrés para siempre*. México: ed. Trillas.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). “Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo - Lima Consejo para empleadores y representantes de los trabajadores”. *Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6*.
- Peiró T. (2009). *Estrés laboral y riesgo psicosociales. Investigaciones recientes para sus análisis y prevención*. Valencia, España. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.um.es/analesps/v15-2pdf>
- Peiró, J.M., Zurriaga, R., & González-Romá, V. (2002). *Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias de estrés colectivo en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales*. Universidad de Valencia, pp.11-20
- Quispe (2016) “Clima Laboral y niveles de Estrés en los trabajadores de una empresa privada” (Tesis de Grado) Recuperado de <http://www.repositorio.autonoma.edu.pe>
- Ramírez Espinoza (2012) *Clima Organizacional*. Lima. Recuperado de: [http://mejora-clima-organizacional 4.shtm](http://mejora-clima-organizacional4.shtm).
- Rubino Alcalá, Fernández (2008). *Cómo afrontar el estrés laboral*. Recuperado de: <http://www.uhu.es/.../200820libro20COMO20afrontarelestés.de> FRubino
- Soto (2007). Clima laboral y estrés. Recuperado de: <http://www.cibertesis.unmsm.edu.pe/cibertesis/>
- Suarez,(2013) “ Estrés Laboral en los trabajadores de un Contac Center de Lima” (Tesis para Maestría) Recuperado de: <http://www.blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag>

Selye, H (1974). *Estrés sin distres*. Londres: Hodder & Stoughton

Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés*. En C. Solas, *Concepto y características del estrés*. Madrid: Unión Sindical Obrera.

# **ANEXOS**

## **Anexo 1.**

### Cuestionario OIT-OMS

A continuación, se detalla una lista de preguntas, indique Ud. el número que más este en función de cómo está actuando en su vida laboral.

Marque con una cruz el grado de las ideas expresadas en cada enunciado según cómo cree Ud. Actúa o actuaría ante una situación similar.

1 = NUNCA

2 = CASI NUNCA

3 = SIEMPRE

4 = CASI SIEMPRE

La encuesta es anónima trate de contestar de la manera más sincera posible, los resultados son con fines de estudio universitario.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.....
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.....
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.....
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. -----
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.....
6. Mi supervisor no me respeta.....
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.....
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.....
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización...
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.....
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.....
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.....
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.....
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.....
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.....
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.....
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.....
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.....

20. La organización carece de dirección y objetivo-.....
21. Mi equipo me presiona demasiado.....
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de  
trabajo.....
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.....
24. La cadena de mando no se respeta.....
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.\_\_\_\_



## Anexo 2.

### Instrumento de investigación

Puntaje Total		Estadísticos
N	Válido	65
	Perdidos	0
Media		62.28
Desviación estándar		16.476
Percentiles	5	37.00
	10	39.60
	15	42.00
	20	44.20
	25	47.50
	30	50.80
	35	55.20
	40	58.00
	45	61.40
	50	64.00
	55	65.30
	60	68.00
	65	70.90
	70	73.20
	75	74.50
	80	78.40
	85	79.20
	90	86.80
	95	90.00
	99	

44  
78

#### Niveles de Estrés

Muy Bajo (25 a 43)	
Bajo (44 a 60)	
Promedio (61)	
Alto (62 a 78)	
Muy Alto (79 a 100)	

**Percentil 20**

**Percentil 45**

**Percentil 80**

### Anexo 3.

#### Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General			
<p>¿Cuál es el nivel de estrés en las trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en clima y estructura laboral?</p>	<p>Determinar los niveles de estrés en las trabajadoras del área administrativa según el cuestionario de la OIT.</p> <p>Identificar el nivel de estrés en clima y estructura laboral.</p> <p>Identificar el nivel de estrés en tecnología y territorio.</p>	<p>El estrés es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos, siendo una respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional.</p>	<p><b>Variable:</b> Niveles de estrés, 25 ítems.</p> <p><b>Clima y estructura laboral:</b></p> <p>La gente no comprende la misión. Rendir informes me presiona. Tengo poco control sobre mi trabajo. La estructura tiene demasiado papeleo.</p> <p><b>Territorio y tecnología:</b></p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población: Se considera 65 trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima-Callao.</p> <p>Muestra: TIPO CENSAL,65 trabajadoras del área administrativa.</p> <p><b>Instrumento.</b></p>

<p>¿Cuál es el nivel de estrés en tecnología y territorio?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en cuanto a la influencia del líder?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés en cuanto a cohesión y respaldo grupal?</p>	<p>Identificar el nivel de estrés en cuanto a la influencia del líder.</p> <p>Identificar el nivel de estrés en cuanto a cohesión y respaldo grupal.</p>		<p>Me incomoda trabajar en otras áreas.</p> <p>El equipo disponible, es limitado.</p> <p>No hay un espacio privado.</p> <p>El conocimiento técnico es de bajo nivel.</p> <p><b>Influencia del líder:</b></p> <p>Al coordinador no le preocupa mi bienestar.</p> <p>Mi supervisor me observa constantemente.</p> <p>Mi coordinador no me respeta.</p> <p>No dan la cara por mi ante la jefatura.</p>	<p>Cuestionario de la OIT consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales agrupados en las siguientes áreas.</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Respaldo de grupo</p> <p>Tecnología</p> <p>Clima y estructura</p> <p>Se valorará cada elemento marcado en la castilla que se relaciona con su competencia parental, la puntuación es modelo líder de cuatro alternativas de respuesta, en la que:</p> <p>1) NUNCA</p>
---	--	--	---	--

			<p><b>Respaldo de grupo y falta de cohesión:</b></p> <p>A mi equipo le da igual mis metas profesionales.</p> <p>No me brindan ayuda inmediata.</p> <p>Mi equipo no disfruta el prestigio de la organización.</p> <p>Mi equipo anda desorganizado.</p>	<p>2) CASI NUNCA</p> <p>3) SIEMPRE</p> <p>4) CASI SIEMPRE</p>
--	--	--	---	---

*Fuente:* Elaboración propia

**Anexo 4.**

Constancia de autorización