



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA**

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN TRABAJADORES DE
UNA IPRESS EN EL DISTRITO DE IQUITOS, 2022”**

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

AUTORA:

BACH. PSIC KARLA NICOLE RUIZ VALLES

ASESOR:

MGR. OBST. GINO GAYOSO SOSA.

REGIÓN LORETO – PERU

2023

“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El Vicerrector de Investigación e Innovación
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN TRABAJADORES DE UNA
IPRESS EN EL DISTRITO DE IQUITOS, 2022”**

De los alumnos: **KARLA NICOLE RUIZ VALLES**, de la Facultad de Ciencias de la salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **23% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.



San Juan, 18 de Setiembre del 2023.

VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

CJRA/ri-a
284-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23

%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucp.edu.pe

Fuente de Internet

9%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unapiquitos.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

[Submitted to Universidad Andina del Cusco](#)

Trabajo del estudiante

1%

9

repositorio.unan.edu.ni

Fuente de Internet

1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Karla Nicole Ruiz Valles
Título del ejercicio: sicologia
Título de la entrega: Resultados_UCP_SICOLOGIA_2023_TSP_KARLARUIZ_VI (2)
Nombre del archivo: UCP_SICOLOGIA_2023_TSP_KARLARUIZ_VI_2.pdf
Tamaño del archivo: 446.19K
Total páginas: 37
Total de palabras: 7,744
Total de caracteres: 39,384
Fecha de entrega: 18-sept.-2023 12:10p. m. (UTC-0400)
Identificador de la entre... 2169709390

1. RESUMEN

El fin de la presente investigación fue evaluar los niveles de estrés laboral presente en trabajadores de una IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos, 2022; es una investigación de tipo cuantitativa no experimental, descriptiva con un corte transversal, el instrumento usado es el "Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)". Se trabajó con una muestra de 32 trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru. En los resultados el 75% de los participantes manifestaron presentar un agotamiento bajo, el 16% de un agotamiento medio y el 9% un agotamiento alto. Además, el 78% de los presentes un cinismo bajo, el 19% un cinismo medio y el 3% un cinismo alto. Por último, que el 19% manifestó presentar una realización personal baja, también el 19% una realización personal media y el 62% una alta realización personal. En su conclusión los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru casi en su totalidad tienen un nivel de estrés bajo.

Palabras claves: Estrés, Estrategias de Afrontamiento, Trabajadores de Salud.

DEDICATORIA

Este presente Trabajo está dedicado a mis padres porque sin ellos no hubiese sido posible llegar hasta este momento de mi carrera profesional, por todo el apoyo y paciencia que me dieron e hicieron hasta lo imposible por apoyarme y orientarme por el camino del bien.

KARLA NICOLE RUIZ VALLES

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a los docentes de la universidad científica del Perú por todos estos años de enseñanzas y conocimientos, a mi asesor por orientarme y tenerme paciencia para poder realizar esta Tesina, también agradezco a mi familia por estar apoyándome en todo este transcurso de este trabajo y motivándome a seguir siempre esforzándome para lograr mis metas y objetivos.

KARLA NICOLE RUIZ VALLES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con **Resolución Decanal N° 948-2023-UCP-FCS, del 13 de julio del 2022**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

✚ **Psic. José Alberto Díaz Guerrero** **Presidente**
✚ **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros** **Miembro**

Como Asesor: **Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 02:00 p.m. horas, del día martes 03 de octubre de 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **"NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN TRABAJADORES DE UNA IPRESS EN EL DISTRITO DE IQUITOS, 2022"**.

Presentado por la sustentante: **KARLA NICOLE RUIZ VALLES**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

..... *Fueron Respondidas Satisfactoriamente*

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** *UNANIMIDAD (16)*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Presidente

Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, DENOMINADO: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN TRABAJADORES DE UNA IPRESS EN EL DISTRITO DE IQUITOS, 2022.



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Presidente



Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro



Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pag.
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vii
ACTA DE SUSTENTACION	vii
HOJA DE APROBACION	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
1. INTRODUCCIÓN	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1. OBJETIVO GENERAL	23
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
4. VARIABLE	23
5. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL	26
6. METODOLOGÍA	28
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
6.3. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
6.3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	30
6.4. ANÁLISIS DE DATOS	32
6.5. CONSIDERACIÓN ÉTICA	32
7. RESULTADOS	33
8. DISCUSIÓN	42
9. CONCLUSIONES	45
10. RECOMENDACIONES	46
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	51
ANEXO N° 02: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA INSTITUCIÓN	52
ANEXO N° 03: CARTA DE ACEPTACIÓN	53
ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO	54
ANEXO N° 05: INSTRUMENTO DE ESTUDIOS	55

RESUMEN

El fin de la presente investigación fue evaluar los niveles de estrés laboral presente en trabajadores de una IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos, 2022; es una investigación de tipo cuantitativa no experimental, descriptiva con un corte transversal, el instrumento usado es el “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)”. Se trabajó con una muestra de 32 trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru. En los resultados el 75% de los participantes manifestaron presentar un agotamiento bajo, el 16% de un agotamiento medio y el 9% un agotamiento alto. Además, el 78% de los presento un cinismo bajo, el 19% un cinismo medio y el 3% un cinismo alto. Por último, que el 19% manifestó presentar una realización personal baja, también el 19% una realización personal media y el 62% una alta realización personal. En su conclusión los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru casi en su totalidad tienen un nivel de estrés bajo.

Palabras claves: Estrés, Estrategias de Afrontamiento, Trabajadores de Salud.

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the levels of work stress present in workers of a IPRESS Túpac Amaru in the district of Iquitos, 2022; It is a non-experimental, descriptive, quantitative research with a cross-section, the instrument used is the “Maslach Burnout Inventory (MBI) Questionnaire”. We worked with a sample of 32 workers who work at the IPRESS Túpac Amaru. In the results, 75% of the participants reported low exhaustion, 16% reported medium exhaustion, and 9% reported high exhaustion. Furthermore, 78% of them had low cynicism, 19% had medium cynicism and 3% had high cynicism. Finally, 19% reported having low personal achievement, 19% also reported medium personal achievement and 62% reported high personal achievement. In its conclusion, almost all of the workers who work at the IPRESS Túpac Amaru have a low level of stress.

Keywords: Stress, Coping Strategies, Health Workers.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en diferentes países del mundo, se ha venido identificando un problema, que es más común de lo que parece, y que en nuestra región se ha venido manifestando, no solo en los estratos más alto de nuestra sociedad, sino también en los más bajos, a lo que me refiero es a la carga laboral que ocasiona un estrés en los trabajadores de distintos centros de labores, siendo uno de estos las instituciones que se encargan de la prestadoras de servicios de salud, como lo son las IPRESS. En el presente trabajo se buscó identificar en qué nivel está presente el estrés en el personal de la IPRESS Túpac Amaru, usando para esto un instrumento validado, además de estudios previos y la ayuda de los docentes de la casa de estudios.

Becerra, (2016), menciona que para la Organización Panamericana de la Salud “el estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo, con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales”.

En su estudio Francisco Mendez (2016), menciona que estamos “en un mundo globalizado, los altos índices de desempleo, la inestabilidad económica, los problemas familiares y laborales, llevan a enfrentar situaciones de estrés. El mismo es un fenómeno que cada día es más frecuente y que está aumentando en la sociedad actual”.

Según Tabares (2016), “en la actualidad, esto es más evidente. También existió antes, pero aún con todas las comodidades del presente, la vida parece ser cada vez más difícil. Son tantos los compromisos que tenemos en nuestros trabajos y en nuestros hogares, que no logramos encontrar tiempo para relajarnos” (p. 4).

Según una investigación sueca acerca de economía sanitaria, en el mundo, alrededor del 10% de los colaboradores padecen de estrés crónico y que esta es en parte, la causante de muchas enfermedades, cardiovasculares, musculo esqueléticas, depresión, entre otras. Fernández López, (2019, pág. 5)

En la investigación de Valderrama Mayorca (2020) indico que en el Perú se había realizado un estudio sobre el estrés laboral en los colaboradores de SAMU, obteniendo que del total un 67,7% de los participantes padece estrés, debido al grado de complejidad de sus funciones. (p. 7)

En el mundo entero se está atravesando una situación, que, motivada por la pandemia, incrementa la incertidumbre en el colaborador del establecimiento; la cual se refleja en sus resultados, constancia y actividades propias de sus funciones, tanto en su bienestar físico, social, psicológico y espiritual; estas alteraciones en su equilibrio van a producir que sus niveles de estrés se eleven. La autora está determinada a conocer los niveles de estrés laboral presente en los trabajadores de la IPRESS Túpac Amaru. Asimismo, formar parte de otras investigaciones en su línea de investigación, para ser tomada en cuenta en futuras decisiones, clima laboral, trabajo en equipo y un servicio de calidad.

Antecedentes internacionales

Onofre L. (2021) en su estudio “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”. Su objetivo era determinar en qué medida el estrés en el trabajo está relacionado con el rendimiento laboral y en qué medida existe una relación entre ambos. La muestra estuvo conformada por 40 empleados de la división de recursos humanos del Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas N° 1, El Cuestionario de Escala de Estrés Laboral y el Cuestionario de Evaluación del Desempeño fueron los instrumentos utilizados en este estudio no experimental, transversal y correlacional. Según sus hallazgos, la variable estrés arrojó que mientras el 53% de los trabajadores tenía niveles de estrés medios y altos, el 47% de los trabajadores tenía niveles bajos. Aceptan la hipótesis nula y llegan a la conclusión de que no existe conexión entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Nava C., Orihuela L. y Vega C. (2018), en su estudio “Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano”, Su objetivo era evaluar cualquier vínculo potencial entre el estrés diario y el estrés laboral., la muestra estuvo conformada por 102 participantes, la investigación es de tipo Estadísticos descriptivos y análisis de correlación. Aceptamos nuestra hipótesis de trabajo debido a sus hallazgos, que indicaron que no existe conexión entre estos diferentes tipos de estrés. La discusión de la teoría y los problemas metodológicos subyacentes se realiza en relación con los resultados.

Matud M. A., García M. y Matud M. J. (2018), en su investigación “Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza”, cuyo objetivo era examinar cómo la

salud de los profesores de escuelas primarias y secundarias se ve afectada por el estrés laboral; La muestra estuvo conformada por 223 profesionales docentes, de los cuales 155 fueron mujeres y 68 hombres. En este estudio se utilizó una investigación correlacional transversal. Según los hallazgos del estudio, los profesores de secundaria informan de cambios más negativos e impredecibles en la presión laboral que cualquier otro grupo de trabajadores. En sus conclusiones se encontró que, aunque los docentes de secundaria presentan mayores niveles de estrés laboral e insatisfacción laboral que los docentes de primaria, no tienen peor salud. Esto sugiere la necesidad de seguir avanzando en el proceso estrés-enfermedad.

Francisco H. (2016), en su investigación "Estrés en adolescentes que estudian y trabajan", Su objetivo fue determinar el nivel de estrés que experimentan los adolescentes que estudian y trabajan en el Colegio Nentonense, programa de fin de semana en Nentón, Huehuetenango. La muestra estuvo conformada por 80 adolescentes de 13 a 17 años de edad, investigación de tipo descriptiva, se descubrió que los adolescentes experimentan estrés como resultado de su trabajo y sus estudios, y que han experimentado un alto nivel de estrés a lo largo de su vida. La significancia estadística encontrada en la medición del estrés y en el grupo de adolescentes de ambos sexos lleva a esta inferencia sobre las dos escalas de apreciación del estrés, G y S, que se utilizaron. Se encontró en las conclusiones del informe que el 95% de los adolescentes que estudian y trabajan en el Colegio Privado Mixto, Nentonense, horario de fin de semana, Nentón, Huehuetenango, experimentan estrés.

Antecedente nacional

Cárdenas K. (2021) en la investigación titulada “Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021”. Su objetivo fue examinar la conexión entre el estrés y el desempeño laboral entre los empleados del Centro de Salud San Jerónimo de Andahuaylas en 2021. La muestra estuvo conformada por 54 colaboradores de la IPRESS San Jerónimo de Andahuaylas. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. Según sus hallazgos, el 75% de los encuestados presenta un estrés leve, el 19% no presenta ningún estrés y sólo el 6% presenta un estrés moderado. En sus conclusiones no existe una relación inversa discernible entre el estrés y el desempeño laboral entre los empleados del Centro de Salud San Jerónimo de Andahuaylas en 2021.

Guerreo A. y Rodríguez D. (2020), en su investigación titulada “Estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo, 2019”. Su objetivo fue conocer cómo los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo respondieron al estrés laboral en términos de su capacidad de desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 75 colaboradores de la I.E.I. 0094. Debido a que evalúa el grado de asociación o relación entre dos o más variables, la investigación es de tipo fundamental con alcance descriptivo correlacional. Debido a que las variables no fueron modificadas durante la investigación, se trató de un diseño transversal, no experimental. Sus hallazgos indican si existe un vínculo significativo entre estrés laboral y desempeño en los colaboradores del I. E. I. Shilcayo, 0094 ($Rho = 0,413^{**}$; $p < 0,00$); Se concluye que los colaboradores de la institución del I experimentan más estrés laboral. E. I. 0094 - Shilcayo: El rendimiento mejora con la reducción del estrés, determinando que los factores que componen el trabajo son el estrés. La colaboración tiene un gran impacto en su

desempeño, y los resultados muestran que el estrés tiene un impacto en cómo se desarrollan sus actividades.

Valderrama E. y Polino B. (2020), en su investigación “Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica”. cuyo objetivo fue examinar el estrés laboral en los sectores relacionados con la salud del Perú. Todo el personal de salud conforma la muestra de la investigación, el diseño de la investigación fue descriptivo, cuyos resultados fueron que el 44,1 % de las enfermeras y médicos sufren de la misma sintomatología, Según sus conclusiones, el estrés tiene un impacto significativo en la atención al paciente, por lo que es fundamental mejorar las políticas aplicables a nivel mundial proporcionadas por las agencias estatales responsables para proteger la salud mental de los empleados del sector. Se puede lograr una mejora significativa en la reducción del estrés laboral mejorando las políticas de las organizaciones públicas y privadas, comenzando por la salud de los empleados de la organización.

Laguna J. (2018), en el estudio titulado “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2018”. cuyo objetivo fue conocer el nivel de estrés que experimentan las enfermeras que laboran en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen durante el año 2018, la muestra la conformaron 30 enfermeras. En el diseño de la investigación se utilizó un método descriptivo transversal, el cual fue de naturaleza cuantitativa, cuyos resultados fueron 100% (30), 64% (19) medio, 23% (07) bajo y 13% (04) alto. En la dimensión Agotamiento Emocional, el 60% de los participantes (18) tiene medio, el 23% alto y el 5% bajo; en la dimensión Despersonalización el 70% tiene media, el 17% alta y el 4% baja; y en la dimensión Realización Personal el 67% tiene media, el 20% baja y el 4% alta. Según sus conclusiones, las enfermeras que trabajan en el servicio

de unidad de cuidados intensivos del HNGAI experimentan niveles de estrés medios a altos porque su trabajo las cambia emocionalmente, se sienten agotadas cuando tienen que levantarse por la mañana para ir a trabajar, y sienten que han logrado cosas valiosas en el trabajo.

Blancas L. (2017), en el estudio titulado “Estrés laboral en agentes de la policía nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos LIMA- Perú 2017 cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés laboral que experimentan los policías de Los Olivos adscritos a la Comisaría Sol de Oro. La muestra la conformaron 48 agentes policiales, teniendo un diseño descriptivo, no experimental, cuyos hallazgos mostraron que mientras el 19% de los policías experimentan niveles altos de estrés en el trabajo, el 64% experimenta niveles medios, sólo el 17% experimenta niveles bajos. En sus conclusiones, se encontró que una porción significativa de los agentes de policía, exhiben niveles medios de estrés laboral, lo que sugiere que existe la posibilidad de que los agentes presenten niveles altos de estrés laboral.

Antecedentes locales

Pinheiro K y Portocarrero P. (2022) en el estudio titulado “Estrés laboral y características socio-laborales en el personal de salud que trabaja en el servicio covid-19 del Hospital Regional de Loreto, 2021 cuyo objetivo fue identificar la asociación entre el estrés laboral y las características sociolaborales en el personal médico contratado por el servicio COVID-19 del Hospital Regional de Loreto., la muestra la conformaron 144 colaboradores del área de salud. Es un estudio no experimental, descriptivo a nivel transversal y correlacional. Según sus hallazgos, el 56,3% de los profesionales de la salud reportó tener un nivel moderado de estrés laboral, frente al 11,8% que reportó niveles altos de estrés. En cuanto a su dimensión agotamiento, el 32,6% del personal médico refirió

tener un nivel alto de agotamiento emocional, el 41% un nivel bajo y el 26,4% un nivel moderado de agotamiento emocional. Los niveles de despersonalización de los trabajadores de la salud variaron ampliamente: el 27,8% informó niveles altos, el 43,1% informó niveles bajos y el 29% informó niveles moderados. El 34 por ciento del personal médico reportó tener un nivel alto de realización personal, el 41 punto 7 por ciento un nivel bajo y el 24 punto 3 por ciento un nivel moderado. La hipótesis general se acepta en las conclusiones del estudio, que muestran que existe una correlación significativa entre el estrés laboral y los rasgos sociolaborales entre los trabajadores de la salud que laboran en el servicio COVID-19 del Hospital Regional de Loreto.

Rodríguez D. y García M. (2021), en la investigación “El estrés y clima laboral del personal de una empresa en la ciudad de Iquitos, 2021 cuyo objetivo fue identificar la conexión entre el estrés y el lugar de trabajo para los empleados de Distribuciones Loreto S.A. C. en el año 2021 en Iquitos. La muestra la conformaron 76 colaboradores de la empresa Distribuciones Loreto S.A.C, en la ciudad de Iquitos. El diseño de la investigación utilizó un enfoque cuantitativo y se basó en el método de investigación deductivo – hipotético. Cuyos resultados para la variable estrés arrojaron que el 56.6% de los encuestados presentó niveles bajos de estrés, el 22.4% niveles moderados, el 19.7% niveles altos y el 1.3% niveles extremadamente altos. Variable relativa al clima laboral: 32,9% dijo que era favorable, 26,3% dijo que era desfavorable, 25,0% dijo que era medio, 9,2% dijo que era muy favorable y 6,6% dijo que era muy desfavorable. Encontraron que entre los empleados de Distribuciones Loreto S.A.C. existe una correlación significativa entre el estrés y el lugar de trabajo ($r=-0.336$ $p=0.003$ 0.05 , correlación media negativa).

Aquije G. y Vargas R. (2019), en la investigación “El estrés laboral en la dirección de economía de la dirección regional de salud Loreto de la

ciudad de Iquitos, año 2019”, cuyo objetivo fue describir el estrés laboral en la división económica de la dirección regional de salud Loreto de la ciudad de Iquitos, durante el año 2019. la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Loreto de la Ciudad de Iquitos, periodo 2019. Se realizó una investigación descriptiva transversal cuantitativa utilizando un enfoque de diseño no experimental. Según sus hallazgos, el 93% de la muestra tenía un diagnóstico de estrés no funcional ni ausencia de estrés, que es estrés positivo o eustrés, mientras que el 7% tenía estrés moderado, que es estrés negativo o distrés. En cuanto a la dimensión estrés negativo, el 73% de la muestra tiene diagnóstico de estrés moderado y agudo (estrés negativo, también conocido como distrés), y el 27% tiene estrés funcional (estrés positivo, también conocido como eustrés). En sus conclusiones se estableció que al menos el 50% de los casos de estrés negativo fueron diagnosticados.

Vásquez L. y Cárdenas G. (2018), en el estudio “Estrés laboral (síndrome de burnout): un estudio comparativo entre enfermeras que atienden pacientes en los diferentes departamentos del hospital regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias 2018”. El objetivo del estudio fue determinar si las características de las enfermeras y los niveles de estrés laboral están relacionadas (Síndrome de Burnout) del Hospital Regional de Loreto “Felipe Santiago Arriola Iglesias”, agosto de 2018. La muestra estuvo conformada por 200 enfermeras de los diferentes departamentos de Hospital Regional de Loreto - 2018. El tipo de investigación fue descriptivo y a la vez comparativo, con un enfoque cuantitativo. En sus resultados se encontró que Se correlaciona el nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en el Hospital Regional de Loreto “Felipe Santiago Arriola Iglesias) con los rasgos de personalidad de las enfermeras. Agosto 2018.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según (Cox & Rial-González, 2018) desde hace 10 años se viene estudiando el estrés laboral identificándose que en varias ocasiones en la Unión Europea es causa de las principales preocupaciones en los centros laborales suponiendo un desafío la salud de los colaboradores además de la rentabilidad de las organizaciones. Ante esto la Fundación Europea en un estudio sobre las condiciones de trabajo obtuvo que un 28 % de los colaboradores indico padecer de complicaciones con el estrés, además, que entre el 50 % y el 60 % de los días laborales perdidos tiene vinculación directa con el estrés. En los colaboradores recaen graves problemas tanto en la salud psíquica y fisiológica, también se evidencia el fuerte impacto del estrés laboral en el ausentismo y que cambien de puesto del personal, un rendimiento bajo en la seguridad, falta de motivación, poca creatividad y baja en los beneficios. (págs. parr. 2 - 4)

Según López y et al. (2018), en el campo ocupacional la enfermedad más diagnosticada, la cual afecta a muchos empleados, es el cimienta para muchas enfermedades fisiológicas. Un siendo esta una respuesta orgánica muy común, tiene inadecuadas complicaciones patológicas, tanto físicas, emocionales sociales o psíquicas a la persona que la padece. En salud, entre todos los colaboradores que labora en las instituciones, se manifiestan situaciones de responsabilidad de acuerdo al cargo que estos ocupan, extenuantes jornadas y presión constante, que generan, malestares psíquicos como físicos.

Ademas, Vidal (2019), plantea que existen riesgos psicológicos en el aspecto social, y el tema de estudio se encuentra entre los que plantean más dificultades en tanto en el ámbito personal como organizacional. Los colaboradores europeos están de acuerdo en que el estrés es un elemento determinante en los centros de labores y que contribuye al

ausentismo. Es cuestión de perspectiva al momento de dar un veredicto sobre el estrés, debido a que se corre el riesgo de estigmatizarla. Sin embargo, debemos tener cuidado y no verlo como un simple problema organizacional, ya que los riesgos psicosociales son un riesgo para la seguridad en el puesto de trabajo.

Aportando al tema, Chavez y et al. (2021), plantean que este problema social, en el aspecto laboral, es la reacción emocional y física a un estímulo negativo producto de un desequilibrio en las demandas, capacidades y recursos de un sujeto. Desde hace muchos años que viene siendo un tema entre el común denominador de los investigadores de todas las partes del mundo, esto porque, afecta la salud de los colaboradores, su eficiencia, eficacia y productividad laboral.

Según ESAN (2021) este problema también manifiesta niveles de estrés inmanejables, depresión, malestares físicos y ansiedad, causantes de la falta de concentración en los colaboradores. Provocando malestares que afectan la productividad en el centro de labores. Reduciéndolo en ocasiones hasta un 41 %. (Parr. 3)

Ante altos casos de estrés laboral presente en nuestra sociedad, el estudio abordara el problema a través del estudio de los niveles de estrés en cada uno de los trabajadores presentes en la IPRESS Túpac Amaru.

¿Cuál es el nivel de estrés laboral que manifiestan los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, en Iquitos 2022?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés presente en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022

3.2 Objetivos específicos

1. Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según edad, grado de instrucción, sexo, estado civil y número de hijos.
2. Decretar el nivel general de estrés laboral en trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas
3. Precisar el nivel de cansancio emocional en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas.
4. Determinar el nivel de despersonalización en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas
5. Decretar el nivel de realización personal de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas

4. VARIABLE

Definición operacional de la variable Estrés laboral

Para Houtman y et al. (2018) define al estrés laboral como reacciones vinculadas a patrones que se manifiestan en los colaboradores cuando estos enfrentan demandas ocupacionales tremendas, que no van de acuerdo a sus funciones, ya sean en sus conocimientos, habilidades o destrezas, que retan a sus capacidades para afrontar estas situaciones.

Evidenciado este desequilibrio, tanto personal como organizacional, se manifiesta en los colaboradores, a través de despersonalización, cansancio emocional y realización personal.

Definiendo los indicadores de la variable se tiene que, el cansancio emocional se determina por el efecto de agotamiento emocional, físico y mental, de estar en condiciones de ya no dar lo suficiente ante las exigencias de los demás, la despersonalización, se muestra en la respuesta fría, insolente y en ocasiones abusiva hacia las personas que atiende, se siente que las cosas que te rodean no son reales, o ambos, esto puede resultar perturbador y es posible que sientas que estás en un sueño, y la falta de realización personal, es la emoción de no sentirse apto y de que no se alcanzan las metas en la tarea profesional que se está realizando. (Morán Astorga, 2006, pág. 229)

Definición de la dimensión cansancio emocional

Gómez y et al. (2019) afirma que puede definirse como la situación en la que se manifiesta un deterioro en la fuerza emocional y el personal va sintiendo como se va desgastando su capacidad de entrega hacia los demás, desde el punto de vista personal como psicológico.

El cansancio o agotamiento emocional está presente como un estado de ausencia de energía y disminución de la motivación, que ocasionalmente se genera por una descompensación en el esfuerzo psíquico. Dentro de sus síntomas están la disminución de las emociones, falta de sueño, baja autoestima, tensión y frustración. Lo cual se produce frecuentemente cuando hay importantes cambios, problemas no resueltos o situaciones angustiosas. Editorial Sanarai (2022)

Definición de la dimensión despersonalización

Gómez y et al. (2019) define que la también llamada deshumanización se refiere a la presencia de sentimientos y actitudes negativas, además de cínicas hacia los que comparten con uno los centro de labores.

Marsollier (2018) define que la despersonalización tiene que ver con la alteración en las experiencias sensoriales (olfativas, gustativas, visuales, auditivas y tácticas); sensación de adormecimiento emocional, modificaciones en el reconocimiento del cuerpo, pérdida de la sensación de representación, desconexión con el tiempo, cambios en la memoria como experiencia, pensamiento vacío, sentirse incapaz de evocar imágenes y observación de uno mismo magnificada.

Definición de la dimensión realización personal

Según Gómez y et al. (2019), lo define como la propensión de los profesionales a otorgarse una evaluación negativa de modo que esa valoración repercute en su habilidad de realización de su trabajo y la relación que establecen con las demás personas en su servicio. Provocando que el personal no se sienta a gusto consigo misma, además de insatisfecho con sus logros laborales.

5. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Matriz de operacionalización de la variable estrés labora

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALOR/DATO	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Estrés laboral son las reacciones vinculadas a patrones que se manifiestan en los colaboradores cuando estos enfrentan demandas ocupacionales tremendas. Houtman y et al. (2018)	Cansancio emocional	Situación en la que la fuerza emocional se van deteriorando y el personal va sintiendo como se va desgastando su capacidad de entrega. Gómez y et al. (2019)	Emocionalmente agotado Cansado al final de la jornada Fatiga antes del trabajo El trabajo supone mucho esfuerzo Desgaste por el trabajo Frustración Demasiado trabajo Trabajar produce estrés Capacidades al limite	0 = Nunca. 1 = Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana. 6 = Todos los días.	Ordinal
		Despersonalización	Presencia de actitudes y sentimientos negativos, además de cínicas hacia los que comparten con uno el centro de labores. Gómez y et al. (2019)	Trato despreocupado Insensibilidad Dureza sentimental Desinterés Causa de problemas	0 = Nunca. 1 = Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana. 6 = Todos los días.	Ordinal
		Realización personal	Propensión de los profesionales a otorgarse una evaluación negativa de modo que esa valoración	Empatía Trato eficaz Influencia positiva Energía Clima agradable Motivación	0= Nunca. 1 = Pocas veces al año o menos. 2 = Una vez al mes o menos. 3 = Unas pocas veces al mes. 4 = Una vez a la semana. 5 = Unas pocas veces a la semana.	Ordinal

			repercute en su desempeño. Gómez y et al. (2019)	Logros Resolución de problemas	6 = Todos los días.	
--	--	--	--	-----------------------------------	---------------------	--

6. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de investigación

Teniendo en consideración la naturaleza cuantitativa de la investigación, se tiene que la realización de la presente es de tipo descriptivo, de corte transversal.

Investigación no experimental cuantitativa:

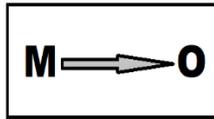
Debido a que se recogio datos para medir los niveles de estrés laboral presente en los colaboradores de una IPRESS Túpac Amaru, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para que de esta manera analizar los resultados y evaluar a los sujetos de estudio.

Descriptiva

Es de alcance descriptivo porque busca evaluar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de una IPRESS Túpac Amaru, y de esta manera describir el comportamiento de los investigados según los resultados.

De corte transversal

Esto porque la investigación determino los niveles de estrés presente en los colaboradores de una IPRESS Túpac Amaru en un tiempo determinado, en este caso el año 2022



Donde:

M: Muestra de los trabajadores que laboran en un centro de salud de la ciudad de Iquitos, 2022.

O: Representa la medición de la variable: Estrés laboral.

6.2 Población y muestra

De acuerdo al tamaño de la población esta determinada por el total de los trabajadores presentes en la IPRESS Túpac Amaru, la cual estará compuesto tanto por personal médico, como de personal asistencial, personal administrativo, auxiliares, seguridad, entre otros, dando un total de 32 sujetos de estudio a investigar.

Criterios de inclusión:

Como son: médicos, enfermeras, obstetras, cirujanos dentales, psicólogos, personal técnico, personal administrativo, auxiliares de limpieza, seguridad, es decir todo personal que labore dentro de las instalaciones del lugar de estudio.

Criterios de exclusión:

Personal que no labore en la institución, como son: vecinos, usuarios, visitantes, entre otros.

6.3 Proceso de recolección de datos

6.3.1 Técnicas e instrumentos

Técnica

La técnica que se utilizó fue la psicométrica, en la que se evaluó de manera personal, respetando la confidencialidad del entrevistado, citándolos ya sea en un lugar cómodo y privado, dentro del centro de labores, o en su propia área de trabajo, respetando siempre los horarios.

Instrumento

Para el cumplimiento de la investigación, y siguiendo los parámetros establecidos, según la técnica elegida, el instrumento que se utilizó es el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado al Perú, también conocido como MBI-Human Services Survey (MBI-HSS), el cual está constituido por 22 ítems, siendo determinante para el estudio por que mide el nivel de estrés laboral presente en cada uno de los trabajadores a través de sus ítems distribuido en sus dimensiones de estudio, repartidos de la siguiente manera: 9 ítems para cansancio emocional, 5 para despersonalización y 8 ítems para realización personal. Debido a que esta cumple con el propósito de brindar alternativas de respuestas a los entrevistados, permitiéndoles elegir una calificación a cada una de ellas, y así evaluarlos de manera más precisa y detallada, teniendo en consideración la variable y sus dimensiones.

DATOS TECNICOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS

Nombre del instrumento: Maslach Burnout Inventory.
 Autores: Cristina Maslach y Susan E. Jackson
 Año: 1981
 Actualización: 2016
 Confiabilidad alfa de Cronbach: 0,86 según el alfa de Cronbach.
 Aplicación: Individual y/o colectiva.
 Ámbito de aplicación: Adulto joven en profesiones de servicio humanos.
 Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica.
 Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos.
 Finalidad: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral o el síndrome de desgaste profesional.
 Estructuración: La prueba consta de 3 dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

MEDICIÓN DE NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACIÓN PERSONAL
	9 ITEMS PUNTOS: 0 - 54	5 ITEMS PUNTOS: 0 - 30	8 ITEMS PUNTOS: 0 - 48
BAJO	0 - 18 PUNTOS	0 - 5 PUNTOS	0 - 33 PUNTOS
MEDIO	19 - 26 PUNTOS	6 - 9 PUNTOS	34 - 39 PUNTOS
ALTO	27 - 54 PUNTOS	10 - 30 PUNTOS	40 - 48 PUNTOS

PROBLEMAS DE ESTRÉS

> 26

> 9

< 34

Fuente: *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

6.4 Análisis de datos

Para la etapa de análisis de los datos obtenidos, se tendrá en cuenta el programa de cálculo usualmente más usado, como es el Excel, esto porque al ser la investigación de naturaleza cuantitativa descriptiva, solo analizaremos los datos a través de la aplicación de frecuencias de distribución, medidas de variabilidad, como son la desviación estándar y la varianza y medidas de tendencia central.

6.5 Consideración ética

Debido al tipo de investigación, su naturaleza, y de que esta abarcara un tema muy delicado dentro, no solo de la institución en la cual se realizara el estudio, si no que en toda institución, al tratarse de un asunto que toca fibras muy sensibles, tanto a nivel personal como organizacional, es en consideración a lo señalado que se tendrá en cuenta el estado de confidencialidad de la entrevista, manteniendo en absoluta discreción los resultados personales, evitando en todo momento romper con la confianza entrevistado entrevistador, además, todos los resultados serán expuestos de manera general, evaluando la variable en cada una de sus dimensiones.

7. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022

Tabla 1

Frecuencia de las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito Iquitos, 2022, según edad.

	Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	19 a 25 años	2	6.3	6.3	6.3
	26 a 32 años	7	21.9	21.9	28.1
	33 a 39 años	4	12.5	12.5	40.6
Válido	40 a 46 años	9	28.1	28.1	68.8
	47 a 53 años	6	18.8	18.8	87.5
	54 a 60 años	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: base de datos.

En la tabla 1 se muestra la frecuencia de las edades de la IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos donde el 28.1% tienen edades entre 40 y 46 años de edad; el 21.9% tienen entre 26 y 32 años de edad; el 18.8% tienen entre 47 y 53 años de edad; el 12.5% tienen entre 33 y 39, además de 54 a 60 años de edad; y por último el 6.3% tienen entre 19 y 25 años de edad.

Tabla 2

Frecuencia de las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito Iquitos, 2022, según sexo.

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	9	28.1	28.1	28.1
	Femenino	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente *base de datos*.

En la tabla 2 se muestra la distribución del sexo de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos, donde el 71.9% son de sexo femenino y el 28.1% de los trabajadores son de sexo masculino.

Tabla 3

Frecuencia de las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito Iquitos, 2022, según grado de instrucción.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SECUNDARIA	2	6.3	6.3	6.3
TECNICO	16	50.0	50.0	56.3
BACHILLER	4	12.5	12.5	68.8
TITULADO	8	25.0	25.0	93.8
MAGISTER	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Fuente: *base de datos.*

En la tabla 3 se muestra el grado de instrucción de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos, donde el 50% tiene grado de instrucción técnico, el 25% tiene grado de instrucción de titulado, el 12.5% tiene grado de instrucción de bachiller, y por último, el 6.3% tiene grado de instrucción secundario y de magister..

Tabla 4

Frecuencia de las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito Iquitos, 2022, según estado civil.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltera (o)	14	43.8	43.8	43.8
Casada (o)	12	37.5	37.5	81.3
Válido Divorciada (o)	1	3.1	3.1	84.4
Conviviente	5	15.6	15.6	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Fuente: *base de datos.*

En la tabla 4 se muestra el estado civil de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos, en donde el 43.8% manifestó ser soltero (a), el 37.5% manifestó ser casado (a), el 15.6% manifestó ser conviviente y, por último, el 3.1% de los participantes manifestó ser divorciado (a).

Tabla 5

Frecuencia de las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito Iquitos, 2022, según número de hijos.

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cero	5	15.6	15.6
	Uno	11	34.4	50.0
	Dos	11	34.4	84.4
	Tres	2	6.3	90.6
	Cuatro	3	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0

Fuente: *base de datos.*

En la tabla 5 se muestra el número de hijos de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos, en donde el 34.4% participantes manifestaron tener uno y dos hijos (as), el 15.6% indico no tener hijos (as), el 9.4% afirmo tener más de cuatro hijos (as), y, por último, el 6.3% tener tres hijos (as).

Objetivo específico 2

Determinar el nivel general de estrés laboral en trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas

Tabla 6

Frecuencia de nivel de estrés laboral según resultado general.

Indicios de Estrés Laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	71.9	71.9	71.9
	Moderado	7	21.9	21.9	93.8
	Alto	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Fuente: *base de datos.*

En la tabla 6 se muestra el nivel de estrés laboral, en referencia de los indicios de estrés de cada dimensión, de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru en el distrito de Iquitos, en donde el 71.9% de los presentaron un nivel de estrés bajo, el 21.9% presento un nivel de estrés moderado y el 6.3% de los manifestó tener un nivel de estrés alto.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión cansancio emocional presente en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, en el distrito de Iquitos 2022, según características sociodemográficas.

Tabla 7

Frecuencia de los niveles de estrés laboral en su dimensión “cansancio emocional”.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	0.75	0.75	0.75
	Moderado	6	0.19	0.19	0.94
	Alto	2	0.06	0.06	1.00
	Total	32	100,0	1.00	

Fuente: *base de datos.*

En la tabla 7 se muestra el nivel de cansancio emocional en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, en donde el 75% de los participantes presenta nivel bajo, el 19% nivel moderado y el 6% nivel alto. En el acumulado se manifiesta que el 24% de los trabajadores presenta niveles de cansancio emocional entre moderado y alto.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión despersonalización presente en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, en el distrito de Iquitos 2022, según características sociodemográficas.

Tabla 8

Frecuencia de los niveles de estrés laboral en su dimensión “despersonalización”.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	0.78	0.78	0.78
	Moderado	6	0.19	0.19	0.97
	Alto	1	0.03	0.03	1.00
	Total	32	100,0	1.00	

Fuente: *base de datos.*

En la tabla 8 se muestra el nivel de despersonalización en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, en donde el 78% de los participantes manifestaron tener niveles de despersonalización bajo, el 19% nivel de despersonalización moderado y el 3% manifestaron una despersonalización alta. En el acumulado se manifiesta que el 22% de los trabajadores presenta niveles de despersonalización entre moderado y alto.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de estrés laboral en su dimensión realización personal presente en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, en el distrito de Iquitos 2022, según características sociodemográficas.

Tabla 9

Frecuencia de los niveles de estrés laboral en su dimensión “realización personal”.

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	0.25	0.25	0.25
	Moderado	4	0.13	0.13	0.38
	Alto	20	0.63	0.63	1.00
	Total	32	100,0	1.00	

Fuente: *base de datos.*

En la tabla 9 se muestra el nivel de realización personal en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, en donde el 63% de los participantes manifestó presentar niveles de realización personal alto, el 25% niveles de realización personal bajo y el 13% nivel moderado de realización personal. En el acumulado se manifiesta que el 38% de los trabajadores presenta niveles de realización personal entre moderado y bajo.

8. DISCUSIÓN

Según los resultados, el 28,1% de los participantes tiene entre 40 y 46 años, el 71,9% de ellos son mujeres, el 50,1% tiene algún nivel de educación técnica, el 43,8% son solteros y el 34,1% tienen entre uno y dos hijos. Los resultados también muestran que el sexo más común es el femenino y que entre uno y dos hijos constituyen la mayoría de los estados civiles.

En lo que respecta al estrés laboral presente en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, el 71.9% de los participantes manifestaron presentar un nivel de estrés bajo, el 21.9% de los participantes manifestaron presentar un nivel de estrés moderado y, finalmente, con un porcentaje mínimo el 6.3% de los participantes manifestaron presentar un nivel de estrés alto. Los resultados coinciden con los de Laguna J. (2018) encontró que el 64% de sus encuestados tenía puntajes medios, el 23% bajos y el 13% altos. En la dimensión Agotamiento Emocional el 60% tiene medio, el 23% alto y el 17% bajo; en la dimensión Despersonalización el 70% tiene media, el 17% alta y el 13% baja; y en la dimensión Realización Personal, el 67 por ciento se encuentra en el rango medio, el 20% bajo y el 13% alto. Además, felicita a Onofre L. Según sus hallazgos de 2021, el 53% de los trabajadores tenía niveles de estrés medios a altos, mientras que el 47% de los trabajadores tenía niveles bajos. Respondiendo positivamente, Cárdenas K. Según sus hallazgos de 2021, el 75% de las personas presenta estrés leve, el 19% no presenta ningún estrés y solo el 6% presenta estrés moderado. La investigación de Blancas L. es complementaria a la misma. Según hallazgos de (2017), un nivel medio de estrés laboral afecta al 64% de los policías, un nivel alto afecta al 19% y un nivel bajo afecta al 7%. También compara sus hallazgos con los de Rodríguez D. y García M. (2021), quienes encontraron que el 56 por ciento de los encuestados tenía estrés bajo, el 22 por ciento tenía estrés moderado, el 19 por ciento tenía estrés

alto y el 13 por ciento tenía estrés extremadamente alto. El último es Aquije G. Según y Vargas R. (2019), solo el 3% de los participantes reportó estrés moderado, mientras que el 93% no reportó niveles de estrés ni funcional ni alto.

Los resultados, sin embargo, no coinciden con Matud M. A. Matud M. J. y García Mdot. (2018) han revelado que los docentes de secundaria son quienes experimentan mayor estrés laboral; además, Francisco H. (2016) encontró que los adolescentes que trabajan y estudian experimentan un alto nivel de estrés, hallazgo que no concuerda con Nava C. Soy Orihuela L. así como Vega C. (, cuyos hallazgos indicó que no existe conexión entre estos tipos de estrés, lo que es consistente con nuestra hipótesis de trabajo. La teoría y las cuestiones metodológicas subyacentes se discuten en relación con los hallazgos.

En referencia a las dimensiones del estrés laboral, se observó que, en lo que respecta al cansancio emocional el 75% de los participantes presento nivel bajo, el 19% de los participantes presento nivel moderado y el 6% de los manifestantes presento nivel alto; en cuanto a la dimensión de despersonalización el 78% de los participantes presento nivel bajo, el 19% presento nivel moderado y el 3% presento nivel alto, y por último en la dimensión de realización personal el 63% presento nivel alto, el 25% presento nivel bajo y el 13% presento nivel moderado.

Los resultados coinciden con Portocarrero P. y Pinheiro K. (2022). En términos de agotamiento emocional, el 32,6% de los profesionales de la salud se encontraba en el nivel alto, el 41,6% en el nivel bajo y el 26,4% en el nivel moderado. Los niveles de despersonalización de los trabajadores de la salud variaron ampliamente: el 27,8% informó niveles altos, el 43,1% informó niveles bajos y el 29% informó niveles moderados.

Dimensión de realización personal: De los profesionales de la salud, el 34% reportó niveles altos de realización, el 41% reportó niveles bajos y el 24% reportó niveles moderados.

Sin embargo, no coincide con Guerreo A. y Rodríguez D. (2019), en sus resultados se muestran que si existe relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo ($Rho = 0.413^{**}$: $p < 0,00$). Además, no coincide con Valderrama E. y Polino (2020), en sus resultados fueron que el 44,1 % de los médicos y las enfermeras sufren el mismo síndrome. También no coincide con Cárdenas G. y Vásquez L. “Estrés laboral (2018), en sus resultados se encontró que Existe relación entre las características de las enfermeras con los niveles de estrés laboral del Hospital Regional de Loreto “Felipe Santiago Arriola Iglesias”. Agosto 2018.

9. CONCLUSIONES

En base a los resultados se concluye lo siguiente:

A nivel de objetivo general se identificó que los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru casi en su totalidad tienen un nivel de estrés bajo, lo cual indica que el 71.9% de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru tienen condiciones favorables para unas condiciones de salud mental óptimas.

A nivel de objetivos específicos:

1. Se identificó que en lo que respecta al cansancio emocional en los trabajadores de una IPRESS Túpac Amaru es bajo, el 75% presentan nivel bajo, lo cual indica que estos no tienen síntomas de BURNOUT.

2. Se determinó que en lo que respecta a la despersonalización en los trabajadores de una IPRESS Túpac Amaru, el 78% tiene nivel bajo de cinismo, lo cual refleja un grado de humanidad elevado en la mayoría de ellos.

3. Se definió que en lo que respecta a realización personal de los trabajadores de una IPRESS Túpac Amaru es alto, el 63% presentan niveles altos, mostrándonos que hay muchos de ellos que no se sienten estimulados en el trabajo, que ven reducido su eficiencia laboral, que su proactividad es baja a comparación de casi la mitad de ellos.

10. RECOMENDACIONES

Según las conclusiones del presente trabajo de investigación, se sugiere lo siguiente:

1. Teniendo en consideración los resultados obtenidos y análisis anteriores, es necesario tener en cuenta los métodos y técnicas de dirección de la IPRESS Túpac Amaru y aplicarlos en otras postas de salud, debido a que tienen muy buenos resultados en los niveles de estrés de los que allí laboran.

2. Además, es sumamente importante recalcar la importancia de estar siempre vigilantes y que el número de trabajadores afectados por el cansancio emocional se aproxime lo más posible a cero, para lo cual es importante la participación de jefes y trabajadores.

3. Al igual que con el cansancio emocional es importante vigilar siempre el nivel de despersonalización de los trabajadores y de esta manera evitar que los numero de personas, que laboran en la institución, aumente y desencadene en problemas como el estrés laboral.

4. Y, por último, siempre es importante que los que laboran en las instituciones del estado estén siempre a la vanguardia de los conocimientos, sobre todo los que tienen que ver con la salud, para ello la participación de los encargados de estos debe de ser más constante permitiéndoles el desarrollo de sus competencias, como también de considerarlos en sus hojas de vida.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BLANCAS FIERRO, L. (2017). *ESTRÉS LABORAL EN AGENTES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU COMISARIA SOL DE ORO, LOS OLIVOS LIMAPERÚ 2017*. Lima: Universidad Cesar VALlejo.
- AQUIJE ELJARRATE, G. J., & VARGAS DE VILCA, R. (2019). *“EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN DE ECONOMÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2019”* . Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Becerra, F. (28 de Abril de 2016). *OPS*. Obtenido de OPS: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0
- Cardenas Rodas, K. P. (2021). *Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021* . Lima: Univesidad Cesar Vallejo.
- Chavez Gonzales , M., Chileno Canchanya , E., & Torres Aparcana , N. (2021). *“GRADO DE ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2021”* . Chincha: Universidad Autonoma de ICA.
- Conexión ESAN. (26 de Mayo de 2021). *ESAN BUSINESS*. Obtenido de ESAN BUSINESS: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Cox, T., & Rial-González, E. (2 de Octubre de 2018). *El Acoso Moral en el Trabajo desde la Óptica Social*. Obtenido de El estres laboral. Panorámica Europea: <https://acosomoral.mforos.com/25877/1132323-el-estres-laboral-panoramica-europea/>
- Editorial Sanarai. (12 de Setiembre de 2022). *sanaria*. Obtenido de sanaria: <https://www.sanarai.com/blog/cansancio-emocional-causas-sintomas-y-como-afrontarlo>
- Fernández López, J. (2019). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *FORMACIÓN CONTINUADA*, 5.
- FRANCISCO MENDEZ , H. R. (2016). *ESTRES EN ADOLESCENTES QUE ESTUDIAN Y TRABAJAN* . QUETZALTENANGO: CAMPUS DE QUETZALTENANGO.
- Gabel-Shemueli, R., Rondan, V. P., Lozano, R. A., & Huarcaya, G. A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 17(58), 271-290. Recuperado el 27 de 2 de 2022, de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>

- Gómez Sánchez, C., Álamo Santos, C., Amador Bohórquez, M., Ceacero Molina, F., Mayor Pascual, A., Muñoz González, A., & Izquierdo Atienza, M. (2019). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. *Medicina y Seguridad del Trabajo*.
- Houtman , I., Jettinghoff , K., & Cedillo , L. (2018). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 6*, 1 - 10.
- Jhaydy Laguna Bocanegra . (2018). *Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2018*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Kestel, D. (22 de enero de 2019). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- López, L., Solano,, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (2018). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 281 - 286.
- Marsollier, R. (2018). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral . *psicologia.com*, 1 - 10.
- Martínez, I., Schaufeli, W., Marques Pinto, A., Salanova, M., & Bakker, A. (2002). *Burnout and engagement in university students: A cross-national study. Journal of Cross - Cultural Psycholog y*. Washington: Consulting Psychologists Press.
- Matud Aznar, M., García Rodríguez, M., & Matud Aznar, M. (2018). *Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza*. Granada: Asociación Española de Psicología Conductual.
- Morán Astorga, C. (2006). El cansancio emocional en servicios humanos: Asociación con acoso psicológico, personalidad y afrontamiento. *Artículo*, 229.
- Nava Quiroz, C. N., Orihuela Rivera, L., & Vega Valero, C. Z. (2018). RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ESTRÉS COTIDIANO. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 558 - 568.
- Onofre Pérez , L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. º 1, Quito, en el año 2019* . Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- PORTOCARRERO PEZO, P. T., & PINHEIRO RODRIGUEZ , K. D. (2022). *ESTRÉS LABORAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIOLABORALES EN EL PERSONAL DE*

SALUD QUE TRABAJA EN EL SERVICIO COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO, 2021. Iquitos: Universidad científica del Perú.

Rodríguez Tarma , D. M., & García Cuela, M. J. (2021). *“EL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA EN LA CIUDAD DE IQUITOS, 2021”* . Iquitos: Universidad Científica del Perú.

Tabares, A. (2016). Atrapados por el estres. *Critica*, 4.

Valderrama Mayorca, E. J. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del sector sal revisión teórica ud en Perú : Una revisión terica.* Lima: Universidad Peruana Unión.

Vidal Lacosta, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista Asociacion Española Medica de Trabajo* , 254 - 267.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN LOS TRABAJADORES DE UNA IPRESS TÚPAC AMARU EN EL DISTRITO DE IQUITOS, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSION	METODOLOGIA		
¿Cuál es el nivel de estrés presente en los colaboradores de una IPRESS Túpac Amaru, en Iquitos 2022?	OBJETIVO GENERAL	ESTRÉS LABORAL	Cansancio emocional Despersonalización	TIPO DE INVESTIGACIÓN		
	Determinar el nivel de estrés presente en los colaboradores de la IPRESS Túpac Amaru, en Iquitos 2022			Investigación no experimental cuantitativa Descriptiva De corte transversal		
	OBJETIVOS ESPECIFICOS					
	1. Determinar las características sociodemográficas de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según edad, sexo, grado de instrucción, estado civil y número de hijos.					
	2. Decretar el nivel general de estrés laboral en trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas				INSTRUMENTO:	
	3. Precisar el nivel de cansancio emocional en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas					
	4. Determinar el nivel de despersonalización en los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas					CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY
	5. Decretar el nivel de realización personal de los trabajadores que laboran en la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022, según características sociodemográficas					

ANEXO N° 02: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA INSTITUCIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGIA

Iquitos 26 de agosto de 2022

ODONTOLOGO
RAÚL RICARDO BALLON LOAYZA
GERENTE: IPRESS 1-3 C.S. TUPAC AMARÚ
Presente. -

SOLICITO: Autorización y consentimiento informado para ejecución de trabajo de investigación del proyecto de tesina 2022.

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto me dirijo a usted con la finalidad de solicitar la realización y ejecución de mi proyecto de estudio de investigación Soy **KARLA NICOLE RUIZ VALLES** con DNI **71831433** bachiller del Programa Académico de Psicología de la Universidad Científica del Perú, quien estoy en proceso de recolección de datos y aplicación de sus instrumentos de investigación llamado: **“Nivel de Estrés laboral presente en trabajadores de una IPRESS en el distrito de Iquitos, 2022”**.

Por lo tanto: tengan a acceder a mi solicitud, cuya recolección de la información de los datos serán confidenciales, los resultados obtenidos daremos a conocer a su institución.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karla R.V.', is located in the bottom right corner of the page.

ANEXO N° 03: CARTA DE ACEPTACIÓN



GERESA-LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

**IPRESS I-3
TUPAC AMARU**
"JENNY E. CARRASCO MONTAÑEZ"

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Iquitos, 22 de Noviembre del 2022.

OFICIO N° 307 - 2022- GOREL - GRS-Loreto/30.17.

Señorita:

KARLA NICOLE RUIZ VALLES.
Bachiller en Psicología,
Universidad Científica del Perú.

Presente.-

ASUNTO: Autorización y consentimiento informado para
La ejecución de trabajo de investigación del
Proyecto de tesina 2022.

Ref: Carta N° 01-2022-KNRV.

Mediante el presente es grato saludarle muy cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia manifestarle que la IPRESS I-3 Túpac Amaru a través de la Gerencia le AUTORIZA para la ejecución de trabajo de investigación del proyecto tesina 2022 a los trabajadores de Salud de la IPRESS. Denominado "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN TRABAJADORES DE UNA IPRESS EN EL DISTRITO DE IQUITOS 2022"

Cabe mencionar que, para el proyecto, debe realizar previas coordinación con el Gerente C.D. RAUL R. BALLON LOAYZA.

Sin otro en particular, me suscribo de usted expresándole mis muestras de consideración y especial deferencia.

Atentamente

CC:
Archivo
RRR/AMM

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO
C.E. TUPAC AMARU
C.D. RAUL R. BALLON LOAYZA
D.O.P. 9874
GERENTE

ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Participación en el estudio de investigación sobre “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN TRABAJADORES DE UNA IPRESS EN EL DISTRITO DE IQUITOS, 2022”

Hola soy KARLA NICOLE RUIZ VALLES, estudiante de la Facultad de Psicología de la Universidad Científica del Perú. Actualmente estoy realizando un trabajo de investigación como parte de requisito para la obtención de mi TÍTULO PROFESIONAL, bajo la supervisión del MGR. OBST. GINO GAYOSO SOSA. La investigación tiene como finalidad Determinar el nivel de estrés presente en los trabajadores que laboran la IPRESS Túpac Amaru, Iquitos 2022.

Considerando sus características, usted ha sido seleccionado como participante en esta investigación. Si usted accede a participar se le solicitará responder de manera clara y honesta el cuestionario. Además, se compromete a proporcionar toda la información solicitada de forma sincera. Si usted tiene dudas podrá hacer preguntas en cualquier momento de este proceso de investigación. Igualmente, si siente alguna incomodidad durante su participación, puede informarlo a la investigadora para recibir orientación o retirarse, sin que ello lo perjudique de ninguna forma.

La información recolectada durante esta investigación será ANÓNIMA y CONFIDENCIAL, la información obtenida será tratada de forma general y se usará solo con fines académicos.

Para cualquier información adicional o incomodidad relacionada con su participación en la investigación, puede comunicarse con el investigador responsable al correo electrónico karlanicole.11.99@gmail.com

Yo, _____, luego de haber leído y entendido el contenido de este documento, acepto de manera voluntaria participar en la investigación.

Iquitos, ____de noviembre del 2022

Firma del participante

Firma del investigador responsable

ANEXO N° 05: INSTRUMENTO DE ESTUDIOS

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

TITULO: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL PRESENTE EN COLABORADORES DE UNA IPRESS EN EL DISTRITO DE IQUITOS, 2022

PRESENTACIÓN

Hola buenos días/tardes/noches

Estamos trabajando en un estudio que servira para elaborar una tesina profesional acerca del estrés laboral presente en los colaboradores de una IPRESS.

Quisiera pedirle su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo, ni perjudicaran tu trabajo, tus respuestas seran confidenciales y anonimas. Las opiniones de todos los encuestados seran sumadas e incluidas en el estudio, pero nunca se comunicaran datos individuales. te pido que contestes esta entrevista con la mayor sinceridad posible. No hay preguntas correctas ni incorrectas.

Se le dara las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que solo se puede responder a una opción otras son de varias opciones.

Muchas gracias por su colaboracion

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

EDAD: _____

SEXO: F () M ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- PRIMARIA ()
- SECUNDARIA ()
- TECNICO ()
- BACHILLER ()
- TITULADO ()
- MAGISTER ()
- DOCTOR/RA ()

ESTADO CIVIL:

- CASADO/A ()
- SOLTERO/A ()
- DIVORCIADO/A ()
- VIUDO/A ()
- CONVIVIENTE ()

HIJOS:

SI () _____
NO () _____

CANSANCIO EMOCIONAL

- 1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
- 2 Me siento cansado al Final de la jornada de trabajo.
- 3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
- 4 Siento que trabajar todo el día con loa usuarios/as de la IPRESS supone un gran esfuerzo y me cansa.
- 5 Siento que mi trabajo me está desgastando.
- 6 Me siento frustrado/a en mi trabajo.
- 7 Creo que trabajo demasiado
- 8 Trabajar directamente con usuarios/as de la IPRESS me produce estrés.
- 9 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

DESPERSONALIZACIÓN

- 10 Creo que estoy tratando a algunos usuarios/as de la IPRESS como si fueran objetos impersonales.
- 11 Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo en la IPRESS
- 12 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
- 13 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de usuarios/as de la IPRESS.
- 14 Creo que los usuarios/asde la IPRESS me culpan de algunos de sus problemas.

REALIZACIÓN PERSONAL

- 15 Tengo facilidad para comprender como se sienten los usuarios/as de la IPRESS
- 16 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios/as de la IPRESS
- 17 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los usuarios/as de la IPRESS.
- 18 Me siento con mucha energía en mi trabajo.
- 19 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con usuarios/as de la IPRESS
- 20 Me siento motivado después de trabajar en contacto con los usuarios/as de la IPRESS
- 21 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- 22 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

—

INSTRUCCIONES

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los cada uno de los enunciados:

0= Nunca.	GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
1= Pocas veces al año o menos.	
2= Una vez al mes o menos.	
3= Unas pocas veces al mes.	
4= Una vez a la semana.	
5= Unas pocas veces a la semana.	
6= Todos los días	