



**FACULTAD DECIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE SICOLOGÍA**

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SU VINCULACIÓN CON LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN PERSONAL DE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA
QUE LABORAN EN DOS CENTROS HOSPITALARIOS - IQUITOS 2023.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
LICENCIADO (A) EN PSICOLOGIA**

**AUTORES: BACH. PSIC. GABRIELA RAMÍREZ TORRES
 BACH. PSIC. JUAN JOSÉ RUCOBA SHAPIAMA**

ASESOR: PSIC. OTTO DENIS PEREA TORRES

SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS – PERÚ

2024



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"ESTRÉS LABORAL Y SU VINCULACIÓN CON LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN PERSONAL DE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA
QUE LABORAN EN DOS CENTROS HOSPITALARIOS -
IQUITOS 2023."**

De los alumnos: **GABRIELA RAMÍREZ TORRES Y JUAN JOSÉ RUCOBA SHAPIAMA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **18% de similitud**.

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

San Juan, 25 de julio del 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a faint, circular official stamp.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

UCP_PSICOLOGIA_2024_T_GABRIELA_RAMIREZ_JUANRUCO...

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTE QUE CONTIENE COINCIDENCIAS

1

rephip.unr.edu.ar

Fuente de Internet

1%

1%

★ rephip.unr.edu.ar

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo



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:	Gabriela Ramírez Torres
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	UCP_PSICOLOGIA_2024_T_GABRIELA_RAMIREZ_JUANRUCOBA..
Nombre del archivo:	UCP_PSICOLOGIA_2024_T_GABRIELA_RAMIREZ_JUANRUCOBA..
Tamaño del archivo:	1,017.01K
Total páginas:	87
Total de palabras:	18,898
Total de caracteres:	108,600
Fecha de entrega:	16-jul.-2024 11:15a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2417805973

RESUMEN

El texto es un documento escrito en español, con un formato de texto simple. El contenido parece ser un resumen o una introducción a un tema, pero el texto es demasiado pequeño y difuso para transcribirlo con precisión. Se puede distinguir la estructura de párrafos y la presencia de algunas palabras clave, pero no se puede leer el contenido específico.

Prohibida la copia, venta, alquiler, préstamo o cualquier otro uso no autorizado sin el consentimiento escrito del autor.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 1544-2023-UCP-FCS, del 14 de noviembre de 2023**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como jurado evaluador y dictaminador de la sustentación de tesis a los señores:

Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila	Presidente
Psic. Elizabeth Guillen Galdós	Miembro
Psic. José Alberto Díaz Guerrero	Miembro

Como asesor: **Psic. Otto Denis Perea Torres.**

En la ciudad de Iquitos, siendo la 02:30 p.m. horas, del día miércoles 07 de agosto de 2024, en las instalaciones de la Universidad Científica del Perú, supervisado por el secretario académico, se constituyó el jurado para escuchar la sustentación y defensa de la tesis **ESTRÉS LABORAL Y SU VINCULACIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN PERSONAL DE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN DOS CENTROS HOSPITALARIOS - IQUITOS 2023.**

Presentado por los sustentantes:

GABRIELA RAMIREZ TORRES
JUAN JOSE RUCOBA SHAPIAMA

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

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

..... Absueltas satisfactoriamente

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

La sustentación es: Aprobada por mayoría

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Miembro

CALIFICACIÓN:

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

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: ESTRÉS LABORAL Y SU VINCULACIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN PERSONAL DE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN DOS CENTROS HOSPITALARIOS - IQUITOS 2023.

FECHA DE SUSTENTACION: 07 DE AGOSTO DE 2024.



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Miembro



Psic. Otto Denis Perea Torres
Asesor

DEDICATORIA

“Con toda la fe de mi corazón a DIOS Padre
Todo Poderoso que me dio Fuerza y Constancia
en la conclusión de mi Informe final de Tesis”

“Con todo el amor y cariño a mis padres,
a quienes admiro y agradezco su apoyo
incondicional para hacer posible el logro
de una de mis metas”

Bach. Psic. Gabriela Ramírez Torres

Bach. Psic. Juan José Rucoba Shapiama

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Científica del Perú
de la Facultad de Ciencias de la Salud y a todos los
Docentes del Programa Académico de Psicología, y
en especial al Psicólogo y docentes Otto Perea Torres
de por su orientación incondicional y paciencia necesaria
para asesorar el presente trabajo de investigación.

Bach. Psic. Gabriela Ramírez Torres

Bach. Psic. Juan José Rucoba Shapiama

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada	i
Constancia de originalidad de trabajo de investigación	ii
Acta de sustentación	v
Hoja de aprobación	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Índice de Contenido	ix
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras y Gráficos	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
 CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL	 14
1.1. Antecedentes del estudio.	14
1.2. Bases Teóricas.	20
1.3. Definición de Términos Básicos	40
CAPITULO II. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	41
2.1. Descripción del Problema	41
2.2. Formulación del Problema	42
2.3. Objetivos	43
2.4. Justificación	44
2.5. Hipótesis.	48
2.6. Variables.	50
2.6.1. Identificación de las variables	50
2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables	51
2.6.3. Operacionalización de las variables.	52
CAPITULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS	53
3.1. Tipo de Investigación	53
3.2. Diseño de Investigación	53
3.3. Población y Muestra	53
3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	55
3.5. Consideraciones éticas	57
CAPITULO IV. RESULTADOS	58
CAPITULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. Discusiones	73
5.2. Conclusiones	81
5.3. Recomendaciones	82
CAPITULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
ANEXO	92
Anexo 1. Matriz de Consistencia	92
Anexo 2. Carta de Presentación Para la Investigación	93
Anexo 3. Declaración de Autenticidad	94
Anexo 4. Carta de Autorización de la Institución	95
Anexo 5. Carta de Presentacion y Consentimiento Informado	96
Anexo 6. Instrumentos Psicológicos de recolección de datos	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra	52
Tabla 2 Estadísticas básicas de la muestra	53
Tabla 3 Estadísticos de asimetría y curtosis	57
Tabla 4 Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una sola muestra	58
Tabla 5 Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis general	59
Tabla 6 Correlaciones entre las variables, para la Hipótesis General	59
Tabla 7 Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis específica 1	60
Tabla 8 Correlaciones entre las variables para la Hipótesis Específica 1	61
Tabla 9 Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis específica 2	62
Tabla 10 Correlaciones entre las variables para la Hipótesis Específica 2	63
Tabla 11 Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis específica 3	64
Tabla 12 Correlaciones entre las variables para la Hipótesis Específica 2	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de la muestra	53
Gráfico 2 Distribución de la muestra en las puntuaciones de Estrés Laboral	56
Gráfico 3 Distribución de la muestra en las puntuaciones de Relaciones Interpersonales	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre el Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales	59
Figura 2 Relación entre el Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales	61
Figura 3 Relación entre la Despersonalización y las Relaciones Interpersonales	63
Figura 4 Relación entre deterioro de la Realización Personal y las Relaciones Interpersonales	65

RESUMEN

Se realizó un estudio con el objetivo principal de investigar la conexión entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en técnicos de enfermería que trabajan en dos hospitales de Iquitos en 2023. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo basado en el método hipotético-deductivo. La muestra consistió en 308 técnicos de enfermería de los mencionados centros hospitalarios. Para recopilar datos, se utilizó la técnica de encuesta mediante observación, empleando dos cuestionarios tipo Likert. Estos instrumentos, la Escala de Estrés Laboral de Maslach y el Cuestionario de Relaciones Interpersonales de Cisneros Castillo (2011), fueron validados y mostraron fiabilidad en la población de Lima. El estudio planteó una hipótesis general y tres hipótesis específicas, todas orientadas a explorar la relación entre diferentes dimensiones del estrés laboral (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) y las relaciones interpersonales. El diseño de investigación fue no experimental y de nivel correlacional. Todas las hipótesis planteadas fueron respaldadas por correlaciones significativas y positivas entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales problemáticas en el personal de técnicos de enfermería, según se demostró estadísticamente.

Palabras clave: Estrés laboral, relaciones interpersonales, ambiente laboral.

ABSTRACT

A study was carried out with the main objective of investigating the connection between work stress and interpersonal relationships in nursing technicians working in two hospitals in Iquitos in 2023. The research adopted a quantitative approach based on the hypothetical-deductive method. The sample consisted of 308 nursing technicians from the aforementioned hospital centers. To collect data, the observation survey technique was used, using two Likert-type questionnaires. These instruments, the Maslach Work Stress Scale and the Interpersonal Relations Questionnaire by Cisneros Castillo (2011), were validated and showed reliability in the population of Lima. The study proposed a general hypothesis and three specific hypotheses, all aimed at exploring the relationship between different dimensions of work stress (Emotional Exhaustion, Depersonalization and Personal Fulfillment) and interpersonal relationships. The research design was non-experimental and correlational. All the proposed hypotheses were supported by significant and positive correlations between work stress and problematic interpersonal relationships in the nursing technician staff, as statistically demonstrated.

Keywords: Work Stress, Interpersonal Relationships, Work Environment.

CAPÍTULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes del estudio

1.1.1. Antecedentes internacionales

Bastidas (2020) examinó el impacto del estrés en las relaciones interpersonales de los trabajadores en Quito, Ecuador, durante el año 2018. El estudio se centró en 100 empleados de Supercines. Los objetivos específicos incluyeron la evaluación de los niveles de estrés en los trabajadores que desempeñan múltiples funciones. Se utilizaron el SIV y la Escala de Estrés Laborales como instrumentos psicológicos. Los hallazgos indicaron una correlación directamente proporcional entre el estrés laboral y la satisfacción en las relaciones interpersonales, mientras que la correlación con el liderazgo fue inversamente proporcional.

Monges et al. (2017) investigaron el estrés en el personal de enfermería y sus relaciones interpersonales en equipos de salud en la Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. El objetivo fue analizar la relación entre los signos de estrés en enfermeros y sus relaciones con el equipo de salud. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y no experimental, con una muestra de 50 enfermeros de los Servicios de Admisión de Partos. Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados mostraron que el personal de enfermería con menos años de experiencia (30%) estaba insatisfecho con la compensación económica, el 26% recibía menos reconocimiento y compensación económica, el 24% carecía de reconocimiento por parte de los superiores, el 16% no participaba en la toma de decisiones, y el 22% no tenía actividades recreativas ni de relajación. En contraste, el personal con más experiencia mostró una mayor satisfacción.

1.1.2. Intecedentes nacionales

Tueros (2021) investigó cómo el estrés laboral afecta el rendimiento de los empleados en la empresa T&T Arquitectos SAC. El estudio se centró en establecer la conexión entre estos dos factores mediante una investigación cuantitativa de diseño no experimental, utilizando un enfoque transversal y correlacional. Se seleccionó una muestra aleatoria de 27 profesionales, a quienes se les administró el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y una evaluación de desempeño laboral desarrollada internamente con apoyo de la empresa certificadora LL-C Certification. Los resultados analizados con IBM SPSS Statistics 26 indicaron que no existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de T&T Arquitectos SAC. No obstante, se observó una relación positiva entre mejor desempeño y menor estrés, especialmente en el área administrativa. Este estudio proporcionó información valiosa para la organización, facilitando la comprensión del estado de sus empleados y la identificación de áreas críticas para decisiones futuras."

Rupay (2018) examinó los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Lima, Perú. El estudio buscaba determinar la relación entre estos factores mediante un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional-transversal. La muestra consistió en 132 tripulantes de cabina a quienes se aplicaron el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el Cuestionario de Riesgos Psicosociales (CoPsoQ) versión 1.5. Los datos fueron procesados utilizando SPSS versión 24. Los resultados revelaron una prevalencia considerable de estrés laboral y riesgos psicosociales entre los tripulantes de cabina, destacando altos niveles de estrés y diversas dimensiones de riesgos laborales psicosociales. Concluyeron que existe una relación significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos

psicosociales laborales en este grupo de trabajadores.

Hurtado (2018), se investigó la relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout en enfermeras de la Red de Salud Lima Norte IV en 2017. El estudio empleó un enfoque cuantitativo con un método científico, específicamente hipotético deductivo, de tipo básico y nivel correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La población incluyó 90 Licenciados de Enfermería en dicha red. Se recopilaban datos mediante encuestas, utilizando dos cuestionarios validados por juicio de expertos, con una confiabilidad comprobada mediante el coeficiente de Alfa de Crombach (0.880 para Estrés Laboral y 0.897 para Síndrome de Burnout). Los hallazgos revelaron una correlación positiva alta y significativa ($\rho=0.852$, $p=0.000<0.05$) entre estrés laboral y Síndrome de Burnout, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y concluir que los niveles de estrés están asociados con los niveles del síndrome de Burnout en este grupo de enfermeras.

Choquejahu (2017), se analizó la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno. La investigación, de diseño correlacional y no experimental, utilizó una muestra de 67 trabajadores. Los resultados, obtenidos con SPSS, indicaron una correlación moderada y significativa entre estrés laboral y desempeño laboral ($r=0.500^{**}$, $p<0.01$), así como relaciones similares moderadas con la situación familiar y laboral de los trabajadores.

Por último, Gutierrez (2017) investigó los factores que predisponen al estrés laboral en enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval de Lima. El estudio fue de diseño no experimental y corte transversal, de tipo correlacional y nivel básico. Se utilizó una encuesta validada mediante juicio de expertos, con resultados que demostraron la presencia media de factores desencadenantes de

estrés laboral entre las enfermeras del área de cirugía. En resumen, estos estudios exploraron diversas facetas del estrés laboral y su impacto en diferentes grupos profesionales, utilizando metodologías similares de investigación correlacional y no experimental.

Medina Cevalco (2017) examinó el rendimiento laboral del personal administrativo designado en la Municipalidad Provincial del Santa en Chimbote. Según la autora, el estudio tenía como propósito caracterizar el rendimiento laboral de este grupo. El diseño utilizado fue no experimental, con una población de 211 empleados administrativos y una muestra de 66 empleados. Para evaluar el rendimiento laboral, se empleó una ficha de observación validada, confiable y con baremación. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva con SPSS versión 22. Los resultados indicaron que el 82% de los trabajadores tenían un rendimiento laboral bajo, el 17% medio, y solo el 2% alto. La conclusión fue que había un rendimiento laboral deficiente, recomendando capacitación inmediata para mejorar la eficacia y eficiencia en la atención a los usuarios.

Ruiz y Vega (2016) de la Pontificia Universidad Católica del Perú investigaron la influencia del estrés laboral en el rendimiento de trabajadores administrativos de una empresa de venta y servicios industriales. El objetivo fue analizar esta relación, utilizando una metodología mixta y considerando variables demográficas como edad, género y nivel educativo. Encontraron que el estrés laboral afecta negativamente el rendimiento, aunque esta influencia no resultó significativa, sugiriendo que los trabajadores manejan adecuadamente el estrés.

Machuca Agostinelly (2018) estudió la relación entre estrés y

rendimiento laboral en trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa. El estudio correlacional y transversal con una muestra de 100 trabajadores reveló que el 53% tenía un rendimiento eficiente y el 47% regular. Respecto al estrés, el 97% reportó un nivel medio y solo el 3% bajo. Concluyeron que existe una correlación inversa significativa (-0.234^*) entre estrés y rendimiento laboral, indicando que un aumento en el estrés se relaciona con una disminución en el rendimiento laboral.

Díaz (2018) investigó la conexión entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa en 2018. Se utilizó un enfoque correlacional y se aplicaron escalas específicas para medir estas variables en una muestra de 174 trabajadores del rectorado. Los resultados indicaron un nivel intermedio de estrés laboral predominante y deficiencias en las relaciones interpersonales dentro de la institución. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa ($p = .034$, $r = 0.508$) entre ambas variables.

Mamani (2020) examinó la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en trabajadores de una empresa productora de Cal en la región Puno en 2019. El estudio cuantitativo correlacional incluyó una muestra de 179 empleados de diversas áreas, utilizando instrumentos validados como el cuestionario de relaciones interpersonales de Miguel Cisneros Castillo y el Inventario Psicológico de Clima Organizacional de Aniceto Elías Aguilar Polo. Los resultados mostraron una relación significativa entre relaciones interpersonales y clima organizacional ($r = 0.614$, $p = 0.039$), confirmando la hipótesis inicial del estudio.

Valdez (2019) investigó las relaciones interpersonales y su vínculo con las habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria en una institución educativa de Chiclayo en 2018. El estudio buscaba determinar esta relación utilizando escalas validadas para ambos constructos. Los resultados destacaron una asociación directa entre la dimensión de comunicación, actitud y trato positivos con las habilidades sociales de los estudiantes.

1.1.3. Antecedentes locales

Ramírez (2020) investigó el nivel de estrés laboral en la Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Loreto durante el año 2020. El estudio de tipo descriptivo y diseño cuantitativo incluyó a una muestra de 30 trabajadores, a quienes se aplicó una encuesta. Los resultados revelaron una mayoría de trabajadores femeninos, principalmente entre las edades de 21 a 50 años, con problemas emocionales significativos debido a dificultades económicas. Se observó un nivel de estrés laboral generalmente intenso y una notable falta de aspiraciones para el próximo año entre los empleados encuestados, con un 73% reportando alto estrés y un 27% algo estresados. Todos los participantes indicaron experimentar algún nivel de estrés, siendo los problemas económicos la principal causa identificada.

Pinedo (2021), por su parte, exploró la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en el personal del Grifo "Santo Tomas" EIRL en la ciudad de Iquitos durante 2020. Esta investigación cuantitativa utilizó un enfoque hipotético-deductivo con una muestra de 16 trabajadores, empleando cuestionarios adaptados para evaluar el estrés laboral y las relaciones interpersonales. Los resultados mostraron que el 93.8% experimentó niveles leves de estrés laboral y que el 81.3% tenía relaciones interpersonales deficientes, concluyendo con una

correlación estadísticamente significativa ($r = 0.517$, $p = 0.030 < 0.05$) entre ambos factores.

Finalmente, Flores (2022) investigó la relación entre estrés laboral y clima laboral en trabajadores de la Microred Cumba en Bagua durante 2021. Utilizando un diseño descriptivo y correlacional, el estudio incluyó a 104 trabajadores. Los resultados indicaron una relación inversa entre estrés laboral y clima laboral, con un 39.4% de los trabajadores experimentando un nivel moderado de estrés y un clima laboral mayormente medio o desfavorable para la mayoría de los encuestados.

1.2. Bases Teóricas.

1.2.1. Concepto de estrés

El estrés es una experiencia común en la vida moderna que afecta a personas de todas las edades y ámbitos. Es una respuesta natural del cuerpo ante situaciones percibidas como desafiantes o amenazantes, pero cuando se vuelve crónico o abrumador, puede tener efectos significativos en la salud física y mental. Lo expresado en el párrafo anterior explora las causas del estrés, sus efectos en el individuo y ofrece estrategias efectivas para manejarlo.

El estrés es la respuesta del organismo a cualquier demanda o cambio que requiera ajuste físico, emocional o mental. Puede ser desencadenado por diversas situaciones, como problemas laborales, conflictos familiares, preocupaciones financieras, o eventos traumáticos. Además, factores como la presión social, expectativas personales y cambios importantes en la vida también pueden contribuir significativamente.

El estrés agudo, aunque puede ser útil en situaciones de corto plazo al mejorar el enfoque y la respuesta física (conocida como "lucha o huida"), puede volverse perjudicial si persiste durante mucho tiempo. El estrés crónico se ha asociado con una serie de problemas de salud, incluyendo:

- Físicos: Hipertensión, problemas cardíacos, trastornos gastrointestinales, supresión del sistema inmunológico.
- Emocionales y mentales: Ansiedad, depresión, trastornos del sueño, dificultad para concentrarse y tomar decisiones.

En cuanto a las estrategias de manejo del estrés se considera fundamental desarrollar habilidades para manejar el estrés de manera efectiva. Aquí algunas estrategias probadas:

- Identificación de Causas: Reconocer qué situaciones o pensamientos desencadenan el estrés es el primer paso para gestionarlo.
- Técnicas de Relajación: Incluir técnicas como la respiración profunda, la meditación y el yoga puede reducir los niveles de estrés de manera significativa.
- Ejercicio Regular: La actividad física ayuda a liberar endorfinas y reduce los niveles de cortisol, la hormona del estrés.
- Establecimiento de Límites: Aprender a decir "no" y establecer límites claros en las responsabilidades puede reducir la carga emocional y mental.

- Apoyo Social: Mantener conexiones con amigos, familiares o grupos de apoyo puede proporcionar un importante sistema de soporte emocional.
- Gestión del Tiempo: Organizar tareas y establecer prioridades puede reducir la sensación de abrumamiento.
- Estilo de Vida Saludable: Mantener una dieta equilibrada, dormir lo suficiente y evitar el consumo excesivo de alcohol y tabaco también contribuyen a manejar el estrés de manera efectiva.

En resumen, el estrés es una respuesta natural del cuerpo humano ante situaciones desafiantes, pero cuando se vuelve crónico, puede afectar seriamente la salud física y emocional. Afortunadamente, existen diversas estrategias para manejar el estrés de manera efectiva, desde técnicas de relajación y ejercicio hasta el establecimiento de límites y el apoyo social. Reconocer las señales de estrés y adoptar medidas preventivas puede marcar una gran diferencia en la calidad de vida de una persona.

Luthans (2011) considera el estrés en términos negativos como resultado de varios factores, tales como las políticas de la institución, el trato de los superiores y los sueldos. Este estrés se manifiesta en retrasos en el trabajo y en el incumplimiento de metas y objetivos. Se origina por la percepción de algo deficiente o negativo, manifestándose como tensión y angustia. Sin embargo, el estrés laboral también puede tener aspectos positivos, pues puede ser causado por situaciones estimulantes como desafíos, retos, presión de tiempo y la calidad del trabajo. Luthans identifica cuatro factores que generan estrés: factores extra

organizacionales, factores organizacionales, factores grupales y factores individuales.

Beher y Newman (1978) definen el estrés como una situación que surge de la interacción del individuo con su trabajo, caracterizada por cambios internos que obligan a la persona a desviarse de su funcionamiento normal. Wilkinson (1997) define el estrés injustificado como el resultado de interactuar con diversas situaciones negativas, como una estimulación insuficiente, monotonía y exceso de trabajo.

Cuando una persona percibe niveles de estrés en su trabajo, no solo se afecta a sí misma, sino también a su entorno y a la institución donde trabaja. Si los niveles de estrés no se controlan, la institución no puede alcanzar buenos resultados ni cumplir con sus metas y objetivos planificados. Según López (2014), los factores estresantes son situaciones y estímulos externos o internos que desencadenan el estrés, relacionados con el trabajo o las condiciones laborales proporcionadas por el empleador. Estos factores pueden ser físicos, químicos, acústicos, somáticos o socioculturales, y afectan el equilibrio dinámico del organismo del individuo.

Existen numerosos factores que pueden llevar al estrés, como la sobrecarga laboral, el tipo de contrato y la falta de comunicación. Si no se tratan a tiempo, estos factores afectan tanto al individuo como a la institución, causando un desequilibrio. Los principales estresores laborales incluyen la falta de control sobre las actividades, un ambiente laboral difícil, la sobrecarga de trabajo, la alta responsabilidad, problemas en las relaciones interpersonales, la mala comunicación, actitudes laborales negativas, falta de ascenso y competencia laboral. Estos factores pueden provocar saturación física o mental, afectando no solo la salud del individuo, sino también su entorno laboral, lo que a su vez

impacta negativamente en la productividad y en el cumplimiento de las metas institucionales planificadas.

La definición del término estrés ha sido objeto de mucha controversia desde que el fisiólogo canadiense Hans Selye lo introdujo en la psicología en 1956. El estrés se ha entendido de diversas maneras:

- Como una reacción o respuesta del individuo que incluye cambios fisiológicos, reacciones emocionales y cambios conductuales.
- Como un estímulo capaz de provocar una reacción de estrés.
- Como una interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Actualmente, se acepta mayormente esta última perspectiva, considerando el estrés como resultado de un desequilibrio entre las demandas ambientales (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del individuo. Los factores clave en esta interacción potencialmente estresante son las variables situacionales, las variables individuales del sujeto que enfrenta la situación y las consecuencias del estrés.

El estrés puede definirse como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe responder adecuadamente utilizando sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda ambiental supera estos recursos, se desarrollan una serie de reacciones adaptativas que implican una activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye diversas reacciones emocionales negativas, siendo las más importantes la ansiedad, la ira y la depresión.

Frecuentemente, ansiedad y estrés se utilizan como sinónimos, ya que ambos términos describen una reacción emocional caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, el estrés es un proceso de adaptación más amplio, mientras que la ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más común. Diversos estímulos o situaciones pueden provocar la necesidad de movilizar recursos para responder a la demanda del estímulo o para regresar al estado de equilibrio inicial. A estos estímulos se les llama estresores o situaciones estresantes.

Hans Selye fue uno de los primeros en definir el estrés como "una reacción del organismo a las demandas del entorno". El estrés y los factores estresores han estado siempre presentes en la percepción de los trabajadores debido a las múltiples situaciones que deben afrontar. Según Selye (1956), el concepto de estrés ha sido muy debatido en el campo psicológico.

Ardon (2008) describe el estrés como la respuesta del individuo con cambios fisiológicos, reacciones emocionales y cambios conductuales ante situaciones críticas. Inicialmente, el estrés se estudió como un estímulo o condición amenazante que genera un proceso adaptativo en el individuo. Esta situación puede ser desencadenada por acontecimientos graves como la muerte, el despido, catástrofes, etc., así como por contratiempos laborales, relaciones sociales o estímulos permanentes de baja intensidad pero duraderos, como ruidos, hacinamiento o falta/exceso de iluminación.

En resumen, el estrés es una sensación de tensión física o emocional que puede derivar de cualquier situación o pensamiento que haga sentir a la persona frustrada, furiosa o nerviosa. Es, por tanto, la reacción del organismo ante un desafío o demanda.

Barrezueta (2013) considera que el estrés es una sensación que surge debido a la falta de respuestas adecuadas ante situaciones percibidas como muy importantes o graves. Troht y Andersen (1997), por otro lado, definen el estrés laboral como la incomodidad generada por estímulos internos o externos que se perciben como amenazas o peligros.

En otras palabras, el estrés es un estado de tensión física y emocional que se produce como respuesta del organismo ante un estímulo percibido, ya sea positivo o negativo. Este estado de alerta o defensa, en pequeñas dosis, ayuda al organismo a reaccionar y adaptarse a situaciones percibidas como amenazantes o riesgosas. Los especialistas consideran que un nivel normal de estrés es saludable e incluso beneficioso, ya que mantiene a las personas en un estado de alerta que les permite responder adecuadamente a los estímulos riesgosos. Sin embargo, el problema surge cuando el estrés es excesivo o no se puede controlar adecuadamente, lo que puede provocar síntomas de desgaste, como irritabilidad, ansiedad o trastornos psicosomáticos. Estos últimos se refieren a alteraciones fisiológicas causadas por emociones, generalmente estrés. Algunos trastornos provocados por el estrés incluyen dolores de cabeza, insomnio, tensión muscular, problemas digestivos y cardíacos, mareos.

Es importante destacar que el estrés puede causar una variedad de síntomas psicológicos y físicos. Entre los más comunes se encuentran:

- Problemas de memoria.
- Trastornos diarreicos.
- Dolores de cabeza.
- Irritabilidad.
- Ansiedad.

- Depresión.
- Problemas cardiovasculares.
- Insomnios prolongados.
- Envejecimiento prematuro.
- Fatigas prolongadas.

Dependiendo de su origen, existen diferentes tipos de estrés, destacando entre ellos el estrés laboral.

1.2.2. Concepto de estrés laboral

El estrés laboral se ha convertido en uno de los problemas más significativos en el entorno de trabajo contemporáneo. Con la evolución de las dinámicas laborales y el incremento de las exigencias profesionales, cada vez más personas experimentan niveles de estrés que pueden afectar tanto su salud mental como física. Este artículo explora las causas, efectos y posibles soluciones al estrés laboral, proporcionando una visión integral de este fenómeno.

Entre las principales causas del Estrés Laboral se consideran:

- **Sobrecarga de Trabajo:** Una de las principales causas del estrés laboral es la sobrecarga de trabajo. Los empleados a menudo se enfrentan a plazos estrictos y una gran cantidad de tareas, lo que puede resultar abrumador. La falta de recursos adecuados y el aumento de las expectativas también contribuyen a este problema.
- **Falta de Control:** La falta de control sobre las tareas y decisiones en el lugar de trabajo puede generar un sentimiento de impotencia. Los empleados que sienten que no tienen voz en su entorno laboral o que no pueden influir en sus propias responsabilidades tienden a experimentar mayores niveles de estrés.

- **Ambiente de Trabajo Tóxico:** Un ambiente de trabajo tóxico, caracterizado por conflictos interpersonales, acoso laboral, y una mala comunicación, puede ser una fuente significativa de estrés. La ausencia de apoyo por parte de los superiores y compañeros de trabajo agrava esta situación.
- **Inseguridad Laboral:** La inseguridad en el empleo, ya sea por la posibilidad de despidos, recortes de personal o la precariedad de contratos temporales, también es un factor que contribuye al estrés. La incertidumbre sobre el futuro laboral genera ansiedad y preocupación constante.

Entre los principales efectos del Estrés Laboral se consideran los siguientes:

- **Salud Mental:** El estrés laboral tiene un impacto directo en la salud mental de los trabajadores. Puede provocar trastornos de ansiedad, depresión y agotamiento emocional. Además, el estrés crónico puede llevar al síndrome de burnout, una condición caracterizada por un estado de agotamiento físico, mental y emocional extremo.
- **Salud Física:** El estrés no solo afecta la mente, sino también el cuerpo. Problemas como dolores de cabeza, trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares y debilitamiento del sistema inmunológico están vinculados al estrés prolongado. En casos severos, puede contribuir a problemas más graves como hipertensión y ataques cardíacos.
- **Productividad:** La productividad laboral también se ve afectada por el estrés. Empleados estresados tienden a cometer más errores, tienen menor capacidad de concentración y su creatividad se ve mermada. A largo plazo, esto puede resultar en una disminución del rendimiento y en un aumento del absentismo laboral.

Para afrontar el estrés laboral se consideran las siguientes soluciones y estrategias:

- **Gestión del Tiempo:** Una gestión eficiente del tiempo puede reducir significativamente el estrés laboral. Establecer prioridades, delegar tareas y evitar la procrastinación son estrategias clave para manejar la carga de trabajo de manera efectiva.
- **Ambiente de Trabajo Saludable:** Crear un ambiente de trabajo saludable es fundamental. Esto incluye promover la comunicación abierta, ofrecer apoyo emocional y fomentar relaciones interpersonales positivas. Políticas de tolerancia cero hacia el acoso y la discriminación también son cruciales.
- **Apoyo Profesional:** Buscar apoyo profesional, como terapia o asesoramiento, puede ser beneficioso para aquellos que experimentan altos niveles de estrés. Programas de asistencia al empleado (EAP) y talleres de manejo del estrés pueden proporcionar herramientas y recursos valiosos.
- **Fomentar el Equilibrio Trabajo-Vida:** Promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal es esencial para reducir el estrés. Empresas que ofrecen horarios flexibles, opciones de teletrabajo y políticas de vacaciones adecuadas ayudan a sus empleados a mantener un equilibrio saludable.
- **Mindfulness y Técnicas de Relajación:** Practicar mindfulness y otras técnicas de relajación, como la meditación y el yoga, puede ser efectivo para manejar el estrés. Estas prácticas ayudan a reducir la ansiedad y mejoran la capacidad de los individuos para manejar situaciones estresantes.

En resumen, el estrés laboral es un problema complejo que requiere una atención y gestión adecuadas. Entender sus causas y efectos es el primer paso para desarrollar estrategias efectivas que mejoren el bienestar de los empleados y la productividad de las organizaciones. Al abordar el estrés laboral de manera proactiva, tanto empleadores como empleados pueden trabajar juntos para crear un entorno de trabajo más saludable y equilibrado.

El estrés tiene un impacto negativo en el desempeño en el trabajo, afectando tanto el rendimiento como la capacidad para cumplir con las tareas asignadas. Esto puede llevar a errores y falta de eficiencia, repercutiendo en todo el equipo. Según Stavroula (1999), el estrés laboral es la respuesta del personal ante situaciones que exceden sus conocimientos y capacidades, lo que ocurre cuando las demandas de una nueva situación superan sus competencias.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) define el estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales frente a demandas profesionales que exceden las habilidades del trabajador. Los síntomas pueden incluir tensión muscular, aumento de la presión arterial y ritmo cardíaco, miedo, irritabilidad, enojo, depresión, atención disminuida, y problemas para solucionar tareas, lo que reduce la productividad.

La OMS (2016) señala que estudios sobre los factores del estrés han revelado que altas exigencias laborales aumentan siete veces el riesgo de agotamiento emocional; la falta de apoyo de los compañeros duplica el riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo duplica el riesgo de mortalidad

cardiovascular; y una gran tensión puede triplicar el riesgo de hipertensión.

Los riesgos directos del estrés laboral para la salud incluyen cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la presión arterial, dolor de cabeza y trastornos musculoesqueléticos como lumbalgias. Un estudio de la Academia Americana de Neurología encontró que personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen un 58% más de probabilidades de sufrir una isquemia y un 22% más de sufrir una hemorragia cerebral. Además, el estrés laboral prolongado puede causar trastornos de salud mental como el "burnout" o desgaste emocional, afectando el desempeño laboral y llevando a comportamientos poco saludables como el consumo de alcohol, tabaco y drogas, e incluso a acciones fatales en contextos adversos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) ha identificado una relación significativa entre el aumento del estrés laboral y otros trastornos mentales asociados con el trabajo y factores tecnológicos, sociales y económicos. La globalización y la Sociedad de la Información, con sus inevitables consecuencias laborales como el exceso de información, la intensificación del trabajo, las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, la necesidad de estar siempre 'disponible' gracias a la tecnología de los teléfonos móviles y el temor a perder el empleo, generan niveles muy elevados de estrés laboral.

Tanto la OIT como la Organización Mundial de la Salud (OMS) coinciden en señalar que la principal causa del estrés laboral se debe a una mala organización y distribución en el trabajo, incluyendo las características del puesto, el volumen y ritmo de trabajo, los horarios, la participación y control, las perspectivas profesionales, las relaciones interpersonales y la cultura institucional.

La OIT (2012) describe el estrés laboral como una peligrosa enfermedad que afecta a los trabajadores dentro de las instituciones y que, si no se controla a tiempo, perjudica tanto psicológicamente al empleado como a la producción de la organización. Este estrés afecta la salud física y mental debido a diversos factores fundamentales como la pérdida de trabajo por saturación, el aburrimiento y la desmotivación causados por la excesiva carga laboral, la intensidad en el trabajo, la presión temporal, mayores exigencias y la flexibilidad, la necesidad constante de estar disponible, la tecnología de los teléfonos móviles y el temor a perder el empleo, los cuales generan enfermedades graves si no se abordan adecuadamente. El estrés laboral tiene un gran impacto en nuestra sociedad, afectando tanto el nivel psicológico y físico de los individuos como los costos organizacionales en instituciones públicas y privadas. Por ello, es crucial que tanto los trabajadores como las instituciones manejen adecuadamente los niveles de estrés causados por la sobrecarga laboral, las deudas, la pérdida de empleo o el desempleo, los salarios bajos o impagos, la falta de reconocimiento, las relaciones interpersonales y el inadecuado desarrollo profesional de los empleados.

La OMS (2016) considera el estrés laboral como una epidemia mundial. Las causas más comunes del estrés laboral se deben a riesgos psicosociales relacionados con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden influir en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. El impacto del estrés varía en cada individuo, teniendo consecuencias en la salud como enfermedades mentales, cardiovasculares, musculoesqueléticas y reproductivas. Además, el estrés provoca diversos problemas de comportamiento, incluyendo el uso excesivo de alcohol y drogas,

el incremento del tabaquismo, el sedentarismo y los trastornos del sueño.

En este contexto, se señala que el estrés laboral en una institución a menudo se debe a condiciones de trabajo explotadoras y a retrasos en los pagos de los empleados, lo que afecta la satisfacción del personal. Además, cuando una persona experimenta estrés, suele mostrar una actitud negativa, irritante y, en ocasiones, explosiva en el trabajo, sintiéndose desmotivada y sin compromiso con su institución. Es importante destacar que la falta de información actualizada, la falta de planificación y la ausencia de metas claras en una institución llevan a que el personal trabaje de manera apresurada e inadecuada, bajo presión y a última hora para cumplir con los requisitos de la jefatura. Esta situación resulta estresante porque los objetivos y metas no están bien definidos y, a menudo, son cambiantes, lo que afecta la satisfacción laboral si no se toman medidas correctivas de inmediato.

Chiavenato (2015) define el estrés como “una condición inherente a la vida moderna”, causada por diversas necesidades, exigencias, urgencias, retrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos, la ausencia de medios y recursos, entre otros. Identifica tres factores de estrés como fuentes potenciales y consecuencias del mismo, señalando que una persona en una situación tensa puede mostrar síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales (p. 378).

Por otro lado, Campero y colaboradores (2013) lo definen como de “origen laboral, el cual afecta la eficacia de vida y la producción”, ya que impacta la salud de los individuos y el sistema económico de una organización. El exceso crónico de trabajos rutinarios y bajo presión provoca estados de agotamiento crónico y actitudes pasivas. La sobrecarga laboral genera estrés debido a la

estimulación excesiva, planteando exigencias psicosensoriales intensas, fuertes, violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables; todo lo cual incrementa la tensión nerviosa, la ansiedad, la irritabilidad, las crisis de decisión, la confusión, la desconcentración y el embotamiento.

El estrés laboral en la actualidad forma parte de la vida diaria debido a los constantes cambios que enfrenta el individuo (tanto hombres como mujeres que en muchas ocasiones trabajan, estudian y tienen familia), enfrentando exigencias rutinarias o presión por competencias profesionales o por alcanzar el éxito. Cuando no se sabe manejar o controlar los niveles de estrés, esto afecta tanto física como psicológicamente a la persona y, por ende, a la institución.

Robbins y Judge (2013), definen al estrés laboral como una causa psicológica en forma desagradable el cual acontece como respuesta a factores del ambiente, debido a incertidumbres económicas, políticas y cambios tecnológicos, factores organizacionales”, quejas de la actividad del rol e interpersonales; causas personales, debido a los inconvenientes familiares, económicos.

En ese sentido, se define al estrés laboral como la respuesta del organismo ante una situación de desafíos, los cuales están relacionados a la función psicológica y fisiológica del organismo, esto ocurre cuando el individuo trabaja bajo presión, cuando existen factores extra organizacionales, factores grupales y factores individuales, lo que conlleva a una reacción ante diversos factores que sufren los colaboradores a nivel organizacional (en el trabajo lo cual afecta las relaciones personales, la comunicación por la recarga laboral que dan en muchas ocasiones), a nivel individual (afectando su entorno, su hogar por problemas económicos y afectando su salud) y a nivel de entorno (debido a

la incertidumbre económica y política debido al cambio de gobierno que en muchas ocasiones se dan con el cambio de personal).

1.2.3. Las relaciones interpersonales

Gismero (2010), desde su perspectiva, se refiere a las habilidades sociales como un conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y determinadas por situaciones específicas, por medio de las cuales, una persona expresa en un plano interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos, sin que esto le provoque ansiedad desmedida y de forma no agresiva, respetando todo ello en los demás, lo cual da como consecuencia un auto – reforzamiento y optimiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo.

Roca (2014) expresa que “las Habilidades Sociales son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos” (p. 11), esto quiere decir que, son pautas de 47 comportamiento que nos permiten relacionarnos con los demás con la finalidad de obtener mayores beneficios y menos desventajas. “La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un individuo de modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 2007. P. 6).

1.2.4. Concepto de relaciones interpersonales

Espinoza (2010) sostiene que las relaciones humanas se centran en las interacciones entre individuos, basadas en reglas comúnmente aceptadas y, sobre todo, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana (p. 25). Estas interacciones incluyen conductas apropiadas como el intercambio de afecto, con el propósito de proteger los derechos propios y ajenos en la búsqueda del bien común. Según Vargas (2018), las relaciones interpersonales implican el intercambio de información, sentimientos y percepciones de conductas y actitudes entre individuos (p. 21). Se refiere también a la capacidad de las personas para resolver problemas que puedan surgir dentro de estas relaciones.

Barriga (1992) afirma que las relaciones entre los miembros de un grupo serán más personales cuanto menor sea el número de integrantes (p. 72). Por otro lado, de las interacciones entre grupos surgen las organizaciones sociales con sus propias estructuras, normas, valores y objetivos.

Dalton et al. (2007), citados en Vargas (2018), establecen que en la comunidad, la sociedad y los entornos laborales, los individuos están en constante contacto con otras personas, y deben aprender a convivir de manera armónica y pacífica (p. 20). Por lo tanto, las relaciones interpersonales se vuelven armoniosas con una buena convivencia, independientemente del contexto en el que se desarrollen. Roca (2014) señala que las relaciones interpersonales son una fuente principal de bienestar, pero también pueden ser una gran causa de estrés y malestar si hay deficiencia en habilidades sociales. Las personas que no desarrollan adecuadas habilidades sociales están más propensas a sufrir de ansiedad, depresión y enfermedades psicosomáticas. En cambio,

aquellas que desarrollan habilidades sociales positivas mejoran su calidad de vida, ya que se sienten bien y logran sus objetivos.

En resumen, para mantener relaciones interpersonales positivas, es necesario desarrollar habilidades sociales elevadas, donde la práctica de valores y el respeto hacia los demás sean fundamentales. Krech, Crutchfield y Ballachey identifican tres categorías de rasgos que se manifiestan en las relaciones interpersonales: las disposiciones para seguir un rol, que incluyen dominancia o independencia; las disposiciones sociométricas, que reflejan la aceptación de los demás y la sociabilidad; y las disposiciones expresivas, que son las conductas que cada individuo muestra, como competencia, agresividad, autoconciencia y exhibicionismo (Barriga, 1992, p. 69).

Las relaciones interpersonales constituyen el tejido social que une a los individuos en todas las esferas de la vida. Desde el ámbito personal hasta el profesional, estas interacciones son fundamentales para el desarrollo humano, el bienestar emocional y la construcción de comunidades saludables. Explorar y comprender cómo se desarrollan y mantienen estas relaciones es crucial para mejorar nuestra calidad de vida y alcanzar el éxito tanto individual como colectivo.

Las relaciones interpersonales son mucho más que simples interacciones sociales. Son la base sobre la cual se construyen los lazos de amistad, compañerismo y colaboración. Desde la infancia, aprendemos a relacionarnos con otros, desarrollando habilidades esenciales como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. Estas habilidades no solo nos permiten formar vínculos afectivos profundos, sino que también son clave para navegar por los desafíos de la vida diaria.

En el ámbito profesional, las relaciones interpersonales son fundamentales para el éxito. Desde la construcción de redes de contactos hasta la colaboración en equipos de trabajo, la habilidad para establecer relaciones positivas puede marcar la diferencia entre el progreso y el estancamiento. La capacidad de comunicarse claramente, entender las necesidades y puntos de vista de los demás, y trabajar en equipo de manera efectiva son competencias altamente valoradas en cualquier entorno laboral.

Varios factores influyen en la calidad y naturaleza de las relaciones interpersonales:

- **Habilidades sociales:** La capacidad para escuchar activamente, expresar ideas de manera clara y manejar conflictos de manera constructiva son habilidades sociales cruciales que facilitan interacciones positivas y significativas.
- **Empatía y comprensión:** Ponerse en el lugar del otro y entender sus emociones y perspectivas fortalece los lazos interpersonales y promueve relaciones más auténticas y cercanas.
- **Respeto y confianza:** Estos son pilares fundamentales de cualquier relación saludable. El respeto mutuo y la confianza permiten a las personas sentirse valoradas y seguras en sus interacciones.

Las relaciones interpersonales satisfactorias tienen numerosos beneficios para la salud y el bienestar emocional. Contribuyen a reducir el estrés, aumentar la sensación de pertenencia y mejorar el estado de ánimo general. Además, promueven la resiliencia emocional al proporcionar apoyo social durante períodos difíciles.

En el ámbito profesional, las personas con fuertes habilidades interpersonales tienden a ser más exitosas en la construcción de carreras sólidas y satisfactorias. Estas habilidades no solo facilitan

la colaboración efectiva en equipos de trabajo, sino que también fomentan un ambiente laboral positivo y productivo.

Aunque las relaciones interpersonales ofrecen numerosos beneficios, también pueden presentar desafíos. Los malentendidos, las diferencias en la comunicación y los conflictos son parte inevitable de cualquier relación humana. Sin embargo, aprender a manejar estos desafíos de manera constructiva fortalece las relaciones y fomenta un crecimiento personal continuo.

Las relaciones interpersonales son esenciales para nuestro desarrollo personal y profesional. Cultivar habilidades sociales, practicar la empatía y construir relaciones basadas en el respeto y la confianza son inversiones valiosas que enriquecen nuestras vidas y contribuyen al bienestar colectivo. Al entender y valorar la importancia de estas relaciones, podemos crear comunidades más fuertes, equipos de trabajo más efectivos y una sociedad más cohesionada y solidaria.

1.3. Definición de Términos Básicos

- Estrés laboral: Se refiere al desajuste entre las habilidades de una persona y las demandas del trabajo, pudiendo ser crónico cuando el individuo no logra recuperarse durante un período prolongado, o agudo en situaciones de corta duración (Peiró y Salvador, 1992).
- Estresores: Son situaciones, eventos o personas que se perciben como estímulos o situaciones que provocan una respuesta de estrés en la persona evaluada.
- Relaciones interpersonales: Incluyen las conexiones sociales como amistades, relaciones familiares (padres e hijos, parejas) y compañeros, que son fundamentales en la vida social (Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado, 2007).
- Redes sociales (amigos, vecindario, comunidad): Se refiere al nivel de satisfacción al interactuar socialmente con personas cercanas, como amigos, vecinos y aquellos que contribuyen a la seguridad comunitaria (Olson & Barnes, 1982).
- Bienestar económico: Describe el grado de satisfacción de una persona con su situación económica, incluyendo necesidades básicas y condiciones de vivienda (Olson & Barnes, 1982).
- Confianza en sí mismo: Es la creencia en las propias capacidades y la habilidad para depender de uno mismo, reconociendo tanto las fortalezas como las limitaciones personales (Gómez Chacaltana, 2019).
- Resiliencia: Según Rutter (1992), se refiere a la capacidad de las personas expuestas a situaciones de alto riesgo para mostrar un desarrollo psicológico sano y exitoso.
- Vida familiar, familia extensa: Describe el nivel de satisfacción de una persona con las relaciones familiares, incluyendo la dinámica familiar y el número de hijos.

- IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud): Son entidades públicas, privadas o mixtas, establecidas o por establecerse, que tienen como objetivo principal la provisión de servicios de salud (MINSA-SUSALUD, 2018).

CAPÍTULO II. PROBLEMA DE INVESTIGACION

2.1. Descripción de Problema

El incremento de la tensión en el entorno laboral surge debido a los cambios y evoluciones en el ámbito laboral, el aumento de las demandas del entorno y la mayor complejidad de las tareas que realizan los trabajadores. Según la Organización Mundial de la Salud (2004, p.12), el estrés laboral se posiciona como uno de los principales desafíos para la salud de los trabajadores y el correcto funcionamiento de las organizaciones. Este estrés influye de manera innegable en diversos aspectos laborales y personales, especialmente en las relaciones interpersonales, generalmente de forma negativa, deteriorando estas conexiones y afectando la rutina diaria y las actividades habituales de la población trabajadora. Esto perjudica su desenvolvimiento normal y, de manera indirecta, su desempeño laboral, lo cual subraya la importancia de implementar medidas preventivas adecuadas.

Según nuestra experiencia en la zona de Iquitos, hemos constatado la necesidad de analizar los procesos de estrés laboral para fomentar la adopción de mecanismos destinados a gestionar las respuestas reactivas de los individuos. Además, es crucial fortalecer la integridad y la productividad de estas personas, estimulando comportamientos positivos. Es fundamental comprender cómo el estrés laboral afecta las relaciones personales dentro del grupo estudiado para proponer las medidas preventivas o correctivas pertinentes. Mejorar las relaciones interpersonales, y

por ende el ambiente laboral en las instituciones consideradas, es un objetivo primordial de estas acciones.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema general

¿Es posible determinar la relación del Estrés Laboral con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023?

2.2.2. Problemas específicos

- 1) ¿Cuáles son las características sociodemográficas en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023?
- 2) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023?
- 3) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar la relación del Estrés Laboral con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

2.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Identificar las características sociodemográficas en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.
- 2) Determinar la relación entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional)) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.
- 3) Determinar la relación entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.
- 4) Determinar la relación entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

2.4. Justificación de la investigación

Estudiar cómo el estrés en el trabajo afecta las relaciones interpersonales entre técnicos de enfermería proporcionará datos objetivos que pueden ser aplicados a otras poblaciones con características similares. Los hallazgos y recomendaciones resultantes facilitarán ajustes adaptativos, ofreciendo información actualizada sobre los niveles de ambas variables. Esto permitirá a la comunidad científica, incluyendo psicólogos y educadores, generar nuevos estudios que contribuyan a reducir el estrés laboral y mejorar las relaciones interpersonales.

La justificación teórica de esta investigación radica en confirmar mediante análisis estadísticos de campo la hipótesis que sugiere una correlación significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales.

En cuanto a la metodología, se empleará un enfoque descriptivo correlacional para investigar la posible relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales, considerado el método más apropiado para este propósito.

Desde una perspectiva práctica, demostrar dicha relación podría llevar a organizaciones educativas y laborales a implementar medidas preventivas y de gestión para enfrentar las consecuencias negativas como la frustración y la agresividad. La adopción de políticas orientadas al fortalecimiento del manejo del estrés laboral y las relaciones interpersonales podría tener un impacto positivo significativo en la integración de adolescentes y jóvenes en el entorno social y laboral.

Esta investigación es viable por varios motivos:

- 1) El estudio del problema es factible debido a la importancia de dimensiones como el estrés laboral y las relaciones

interpersonales en el ámbito académico y profesional de organizaciones escolares y académicas.

- 2) Permite obtener información actual sobre los niveles de resiliencia y calidad de vida en adolescentes y jóvenes.
- 3) Los resultados de la investigación permitirán que las entidades interesadas implementen recomendaciones para mejorar la calidad de sus actividades profesionales.
- 4) Se podrán formular sugerencias específicas para optimizar las actividades escolares y académicas en nuestra comunidad.
- 5) Se dan las condiciones ideales de factibilidad, viabilidad, utilidad y conveniencia para llevar a cabo esta investigación.
- 6) Existen recursos humanos, económicos y materiales adecuados para realizar el estudio.
- 7) Es posible realizar el estudio dentro del plazo establecido y con la metodología apropiada.
- 8) El investigador o investigadora tiene un dominio completo de los métodos seleccionados.
- 9) No hay dilemas éticos o morales que impidan el desarrollo de la investigación.
- 10) Los resultados podrían servir de referencia y estímulo para la realización de estudios similares en otras localidades.
- 11) El investigador o investigadora está altamente motivado y posee las competencias necesarias para abordar el problema de estudio.

En resumen, el estrés laboral es una realidad omnipresente en el mundo contemporáneo, afectando a individuos y organizaciones de manera significativa. Este fenómeno no solo impacta el bienestar psicológico y físico de los trabajadores, sino que también tiene repercusiones directas en la eficiencia y productividad de las empresas. Por lo tanto, entender y gestionar el estrés laboral se ha convertido en un área crucial de investigación y atención en los ámbitos de la psicología, la salud ocupacional y la gestión empresarial. El estrés laboral se manifiesta cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de afrontamiento del individuo. Esto puede llevar a una serie de consecuencias negativas:

Salud Física y Mental: Altos niveles de estrés están vinculados a problemas de salud como enfermedades cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, ansiedad y depresión.

Desempeño Laboral: La capacidad para concentrarse, tomar decisiones y ser creativo se ve afectada negativamente cuando una persona está estresada, lo que puede resultar en errores y baja calidad del trabajo.

Relaciones Interpersonales: El estrés puede deteriorar las relaciones con colegas y familiares, afectando tanto el entorno laboral como el personal.

Impacto del Estrés Laboral en las Organizaciones

A nivel organizacional, el estrés laboral puede generar costos significativos y desafíos operativos:

Ausentismo y Rotación: Los empleados estresados tienden a faltar más al trabajo y tienen una mayor probabilidad de abandonar

la empresa, lo que conlleva costos adicionales en entrenamiento y reclutamiento.

Baja Productividad: La falta de bienestar y motivación afecta directamente la productividad y eficiencia de los empleados.

Reputación y Cultura Organizacional: Una alta incidencia de estrés puede afectar la percepción pública de la empresa y su capacidad para atraer y retener talento.

Importancia del Estudio y la Gestión del Estrés Laboral

El estudio del estrés laboral no solo busca identificar sus causas y efectos, sino también desarrollar estrategias efectivas para gestionarlo:

Prevención y Intervención: Comprender los factores que contribuyen al estrés permite implementar medidas preventivas, como programas de bienestar, políticas de flexibilidad laboral y apoyo psicológico.

Formación y Capacitación: Equipar a los gerentes y líderes con habilidades para reconocer y manejar el estrés en sus equipos puede crear un ambiente laboral más saludable y productivo.

Investigación Continua: La investigación continua en este campo permite adaptar las prácticas y políticas conforme evolucionan las dinámicas laborales y sociales.

El estudio del estrés laboral es esencial no solo para proteger la salud y el bienestar de los empleados, sino también para promover la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones en un entorno laboral cada vez más exigente. Al invertir en la comprensión y gestión del estrés laboral, las empresas no solo mejoran el clima organizacional, sino que también fortalecen su capacidad para adaptarse y prosperar en el futuro.

En última instancia, abordar el estrés laboral no es solo una responsabilidad ética y moral, sino también una estrategia inteligente para el éxito a largo plazo tanto a nivel individual como organizacional.

2.5. Hipótesis y variables

2.5.1. Hipótesis General

H_a : Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

2.5.2. Hipótesis Específicas

H_1 : Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

H_2 : Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

H3: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios, Iquitos 2023.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de las variables

Variable 1

- Estrés Laboral

Dimensiones

- Cansancio Emocional
- Despersonalización
- Realización Personal

Variable 2

- Relaciones Interpersonales

Dimensiones

- Área de Autocontrol
- Área de Empatía
- Área de Tolerancia
- Área de Trabajo en Equipo

Variables Intervinientes

- Edad
- Sexo
- Estado Civil
- Categoría Ocupacional

2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Definiciones conceptuales

Definición conceptual de Estrés Laboral:

Conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello.

Definición conceptual de Relaciones Interpersonales:

Una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social.

Definiciones operacionales

Definición operacional de Estrés Laboral:

Definición conceptual de Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales tal como las evalúa el Cuestionario de Relaciones Interpersonales de Miguel Cisneros Castillo (2011)

2.6.3. Operacionalización de las variables

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo	Indicadores	Instrumento
Estrés Laboral	Conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello.	El estrés laboral tal como lo evalúa la Escala de Estrés Laboral de Maslach.	Ordinal	Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal	Escala de Estrés Laboral de Maslach.
Relaciones Interpersonales	Interacción recíproca entre dos o más personas. En las que el proceso de comunicación es clave y fundamental y que se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social.	Las relaciones interpersonales tal como las evalúa el Cuestionario de Relaciones Interpersonales de Miguel Cisneros Castillo (2011)	Ordinal	Área de Autocontrol Área de Empatía Área de Tolerancia Área de Trabajo en Equipo	Cuestionario de Relaciones Interpersonales de Miguel Cisneros Castillo (2011)

CAPÍTULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es "correlacional", según Sánchez Carlessi (2005). Cazau (2006) explica que este tipo de investigación busca determinar el grado de relación entre dos o más conceptos o variables dentro de los mismos sujetos, analizando la presencia, tipo y fuerza de cualquier correlación existente.

Hernández Sampieri (2010) define la investigación correlacional como aquella que identifica relaciones o asociaciones entre conceptos, categorías o variables específicas en un contexto particular, utilizando un patrón predecible para una muestra o población.

3.2 Diseño de Investigación

En cuanto al diseño de investigación, se clasifica como "no experimental" según Sánchez Carlessi, lo cual implica que no se manipulan variables. Además, se emplea un enfoque "cuantitativo" (Glass, 1994), ya que los instrumentos utilizados generarán datos numéricos que serán analizados estadísticamente para evaluar la correlación entre las variables estudiadas.

3.3. Población y Muestra

3.3.1 Población

En cuanto a la población y muestra, según Tamayo (2012), la población bajo estudio comprende la totalidad del personal de técnicos de enfermería que labora en dos centros hospitalarios de la Ciudad de Iquitos en el año 2023, totalizando 306 individuos.

Centro Hospitalario	Personal De Enfermería Nombrado	Personal De Enfermería Contratado	TOTAL
HRL: A	60	70	130
IPRESS: B	87	89	176
TOTAL	147	159	306

FUENTE: Hospital regional de Loreto/IPRESS Iquitos - 2023

NOTA: IPRESS, según MINSA son los centros de salud que depende de Direcciones de la localidad, se denomina instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS). H.R.L. es el Hospital Regional de Loreto

3.3.2 Muestra y muestreo

La muestra de nuestra investigación estuvo conformada por la totalidad de la población es decir por 154 técnicos de enfermería que laboran en los diferentes servicios de dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos. 2023.

3.3.3 Unidad de análisis:

La unidad de análisis esta conformada por cada uno de los 306 técnicos de enfermería que laboran en los diferentes servicios en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos. 2023.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

El criterio de inclusión

- Ser técnico de enfermería en situación de actividad,
- Laborar en el Centro Hospitalario de la Ciudad de Iquitos
- Haber firmado la Carta de Consentimiento Informado.
- Nacionalidad peruana
- Edades entre 22 a 60 años de edad y De ambos sexos

- Personal obreros y contratados

El criterio de exclusión

- No ser técnico de enfermería en situación de actividad,
- No laborar en un Centro Hospitalario de la Ciudad de Iquitos
- No haber firmado la Carta de Consentimiento Informado.
- No tiene vínculo laboral con el centro hospitalario

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

En este estudio, se empleó la técnica de recolección de datos conocida como "observación por encuesta". Según García Ferrando (1993), la encuesta es un método estandarizado de investigación mediante el cual se recopilan y analizan datos de una muestra representativa de una población más amplia, con el fin de explorar, describir, predecir y/o explicar diversas características. Sierra Bravo (1994: 83) añade que la observación por encuesta implica la obtención de datos sociológicamente relevantes mediante la interrogación a miembros de la sociedad, siendo este procedimiento el más destacado y utilizado en la investigación sociológica.

3.4.2. Instrumentos

En cuanto a los instrumentos utilizados en este estudio, se emplearon dos cuestionarios diseñados específicamente para evaluar las variables consideradas. Estos cuestionarios fueron completados por el personal de estudio que formaron parte de la muestra. Ambos instrumentos han sido previamente validados y

sometidos a estudios de confiabilidad en investigaciones anteriores realizadas en el país. Antes de su aplicación en este estudio, se realizaron estudios adicionales de validez mediante la evaluación de expertos, así como estudios de confiabilidad utilizando la Prueba Alpha de Cronbach.

3.4.3. Escalas y Cuestionarios

Se ha utilizado la escala de Estrés Laboral de Maslach 2017 y el cuestionario de relaciones interpersonales de Gálvez Sotero 2013, adaptados en el Limas Perú.

3.5. Consideraciones éticas

1. En la investigación se seguirán los procedimientos establecidos por la universidad y se obtendrán las autorizaciones necesarias para la toma de muestras, asegurando la integridad de los datos.
2. El objetivo de la investigación es ampliar el conocimiento y crear valor en el ámbito específico que se estudia.
3. El trabajo de investigación se enfocará en ser original y auténtico, contribuyendo al avance de la comunidad científica mediante aportaciones significativas.
4. Los resultados obtenidos serán respetados sin alteraciones en las conclusiones; no se simplificarán, exagerarán ni ocultarán los resultados. No se emplearán datos falsos ni se elaborarán informes tendenciosos.
5. Se evitará el plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará correctamente cualquier texto o cita utilizada de otros autores.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

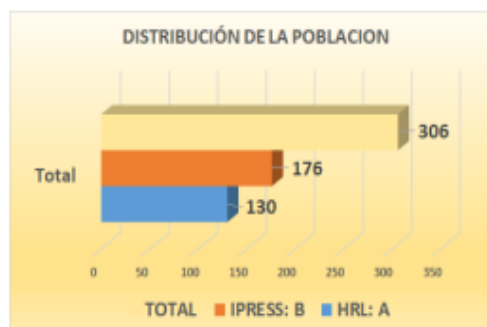
4.1. Estadística Descriptiva

a) Distribución de la población

Tabla
Distribución de la población

Centro Hospitalario	Fi
HRL: A	130
IPRESS: B	176
Total	306

Grafico
Distribución de la población



Fuente: Elaboración propia

Nota: la población de los participantes son trescientos seis (306), de las cuales 176 son de los Ipress y el 130son del Hospital Regional del Oriente.

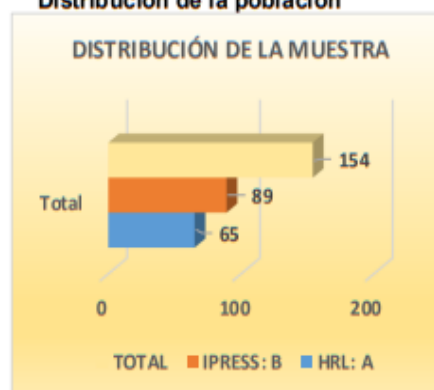
b) Distribución de la muestra

Tabla 2
Distribución de la muestra

Tabla
Distribución de la población

Centro Hospitalario	Fi	%
HRL: A	65	42%
IPRESS: B	89	58%
Total	154	100%

Grafico
Distribución de la población



Fuente: Elaboración propia

Nota: Del 100% de los participantes el 58% son de los IPRESS y el 42% son del Hospital Regional del Oriente.

Características Sociodemográficas

Sexo	Fi	%
Masculino	58	38%
Femenino	96	62%
Total	154	100%
Edad	Fi	%
20-30	69	45%
31-40	31	20%
41-50	28	18%
51-60	26	17%
Total	154	100%
Estado civil de los Padres	Fi	%
Solteros (as)	45	29%
Casados (as)	36	23%
Convivientes (as)	35	23%
Separados (as)	22	14%
Viudos (as)	16	10%
Total	154	100%
Categoría Ocupacional Técnico de Enfermería	Fi	%
1. En General (sin especialidad) y Adm.	56	36%
2. de Enfermería en Cuidados Intensivos	8	5%
3. de Enfermería en Neonatología	9	6%
4. de Enfermería en Quirófano	3	2%
5. de Enfermería en Anestesia	2	1%
6. de Enfermería en Hemodiálisis	8	5%
7. de Enfermería en Oncología	4	3%
8. de Enfermería en Geriátría	6	4%
9. de Enfermería en Salud Mental	19	12%
10. de Enfermería en Emergencias y Urgencias	16	10%
11. de Enfermería en Pediatría	8	5%
12. de Enfermería en Salud Comunitaria	15	10%
Total	154	100%

Fuente: Elaboración propia

b) Medidas de tendencia central y de dispersión

Las medidas de tendencia central y de dispersión aplicadas a las respectivas puntuaciones de la muestra arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 4
Estadísticas básicas de la muestra

Estadísticos						
		Cansancio Emocional	Despersonalizaciónreali_	Realización Personal	Total Estres Laboral	Relaciones Interpersonales
N	Válido	154	154	154	154	154
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		26,9740	18,0844	28,4870	24,5152	87,5974
Mediana		27,0000	16,0000	27,0000	23,8333	88,5000
Moda		12,00	15,00	12,00	13,67 ^a	91,00
Desv. Desviación		11,42120	6,08540	11,65138	9,25662	16,76384
Varianza		130,444	37,032	135,755	85,685	281,026
Rango		39,00	24,00	39,00	32,67	139,00
Mínimo		9,00	6,00	9,00	8,00	57,00
Máximo		48,00	30,00	48,00	40,67	196,00
Suma		4154,00	2785,00	4387,00	3775,33	13490,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

En la Tabla anterior apreciamos las medidas de tendencia central: media, mediana y moda.

- La media aritmética se define como la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos, representando el promedio del puntaje obtenido por la muestra.
- La mediana es el valor que ocupa la posición central cuando todos los valores de un conjunto de datos están ordenados de forma ascendente o descendente.
- La moda de un conjunto de datos es el valor que más veces se repite, es decir, aquel con la mayor frecuencia absoluta. Si hay dos valores con la misma frecuencia máxima, entonces existen dos modas. Si ningún valor se repite, no hay moda.

A continuación, se presentan las siguientes medidas de dispersión:

- La desviación estándar se calcula como el promedio de las desviaciones individuales de cada observación respecto a la media de la distribución. Una mayor desviación estándar indica una mayor dispersión en la población.
- La varianza es una medida de dispersión que muestra la variabilidad de un conjunto de datos en relación con su media. Formalmente, se calcula como la suma de los residuos al cuadrado divididos por el número total de observaciones. También puede expresarse como la desviación estándar al cuadrado.
- El puntaje mínimo es la puntuación más baja obtenida por la muestra para cada variable. El puntaje máximo es la puntuación más alta obtenida por la muestra para cada variable.
- El rango indica la proximidad de los datos respecto a la media y se calcula restando el dato menor del dato mayor. Este valor proporciona una medida de dispersión: a mayor rango, mayor dispersión de los datos en un conjunto.

c) Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Para determinar qué tipo de procedimientos aplicar (paramétricos o no paramétricos) en los procesos de correlación, se utilizó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov. Primero, se generaron histogramas de las respectivas variables del estudio.

- 1) La media aritmética es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.

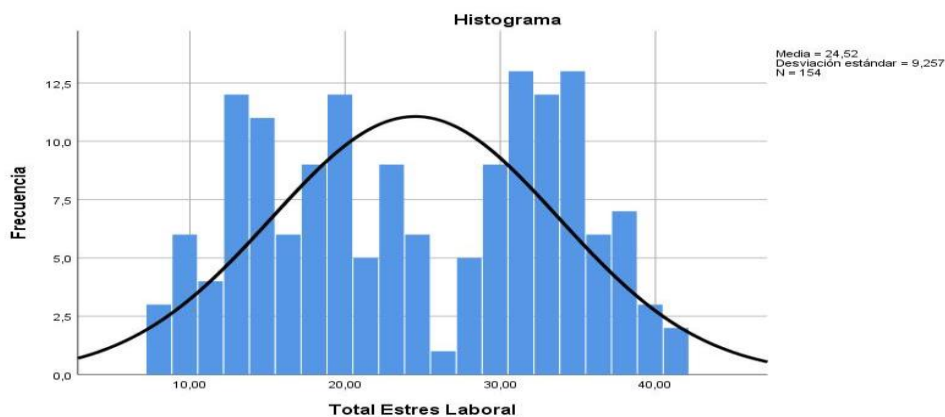
- 2) La mediana es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- 3) La moda de un conjunto de datos es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.

b) Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov

Con el propósito de determinar qué tipos de procedimientos aplicar (Procedimientos Paramétricos o Procedimientos No Paramétricos) para realizar los procesos de correlación se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Con este fin, en primer lugar, solicitamos los histogramas de las respectivas variables del estudio:

Gráfico 4

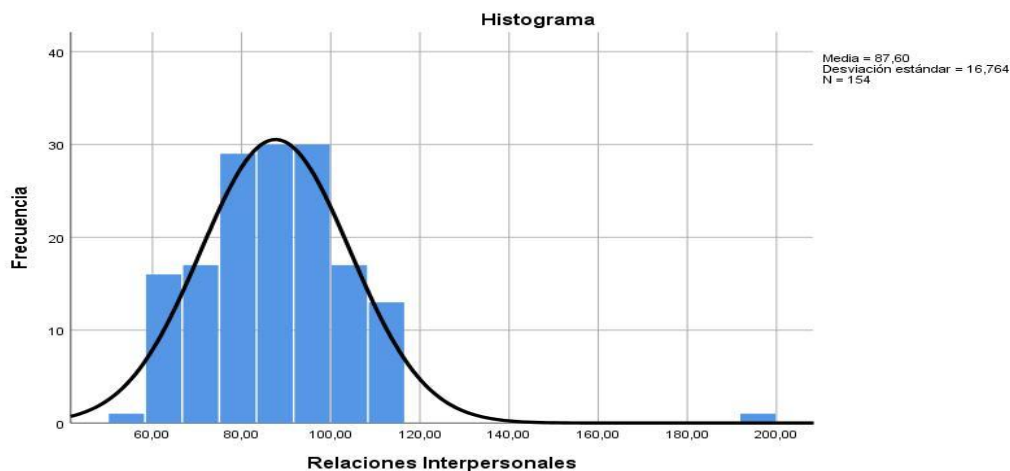
Distribución de la muestra en las puntuaciones de Estrés Laboral



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Distribución de la muestra en las puntuaciones de Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaboración propia

A continuación, apreciamos información estadística complementaria referida a la asimetría y curtosis.

Tabla 5
Estadísticos de asimetría y curtosis

Estadísticos			
		Total Estres Laboral	Relaciones Interpersonales
N	Válido	154	154
	Perdidos	0	0
Asimetría		-,044	1,651
Error estándar de asimetría		,195	,195
Curtosis		-1,322	9,995
Error estándar de curtosis		,389	,389

Fuente: Elaboración propia

La información recabada permite avizorar que la distribución no sea normal.

Con el fin de determinar qué tipo de correlación aplicar (Correlación Paramétrica o Correlación No Paramétrica de Spearman) se aplicó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov para determinar la normalidad o no de la distribución de los puntajes ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50. Para comprobar la normalidad de la distribución de cada una de las variables consideradas se planteó la respectiva hipótesis nula seguida de la hipótesis alterna:

H0: La distribución de la variable en estudio es normal.

H1: La distribución de la variable en estudio no es normal.

El nivel de significancia asumido es el Alfa = 0.05

La regla de decisión asumida fue:

Si $p < 0.05$ se acepta la H1

Si $p > 0.05$ se acepta la H0

Se encontró que en todos los casos:

$p = 0.00 < 0.05$

Decisión: Se acepta la H0. La distribución es normal. Aplicar prueba no paramétrica (Correlación de Spearman).

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov – Smirnov para una sola muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra						
		Cansancio Emocional	Despersonalizaciónreali_	Realización Personal	Total Estres Laboral	Relaciones Interpersonales
N		154	154	154	154	154
Parámetros normales ^{a,b}	Media	26,9740	18,0844	28,4870	24,5152	87,5974
	Desv. Desviación	11,42120	6,08540	11,65138	9,25662	16,76384
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,128	,147	,164	,112	,057
	Positivo	,128	,147	,111	,096	,055
	Negativo	-,109	-,106	-,164	-,112	-,057
Estadístico de prueba		,128	,147	,164	,112	,057
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación:

Como el valor p encontrado en la Prueba de Prueba de Kolmogorov – Smirnov en todas las variables es menor al valor $p = 0.05$ se acepta la H0 es decir, la distribución es normal, por lo tanto, hay que aplicar

pruebas no paramétricas, es decir en este caso. La Correlación de Spearman.

4.2. Estadística Inferencial

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Esta hipótesis planteaba que:

Ha: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de Iquitos 2023.

H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de Iquitos 2023.

En primer lugar, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos de ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 6
Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis general

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
Total Estres Laboral	24,5152	9,25662	154
Relaciones Interpersonales	87,5974	16,76384	154

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25, la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 6
Correlaciones entre las variables, para la Hipótesis General

Correlaciones				
		Total Estres Laboral		Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Total Estres Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	154	154
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	154	154

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.95 lo que permitió comprobar que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

Conclusión: Se concluyó que, a medida que se incrementa el Estrés Laboral se incrementa las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Figura 1

Relación entre el Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales



En este gráfico se observa que al incrementarse el Estrés Laboral se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas.

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

Esta hipótesis planteaba que:

H₁: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

Ho: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

En primer lugar, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos de ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 7
Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis específica 1

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
Cansancio Emocional	26,9740	11,42120	154
Relaciones Interpersonales	87,5974	16,76384	154

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25, la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 8

Correlaciones entre las variables para la Hipótesis Específica 1

Correlaciones				
			Cansancio Emocional	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Cansancio Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

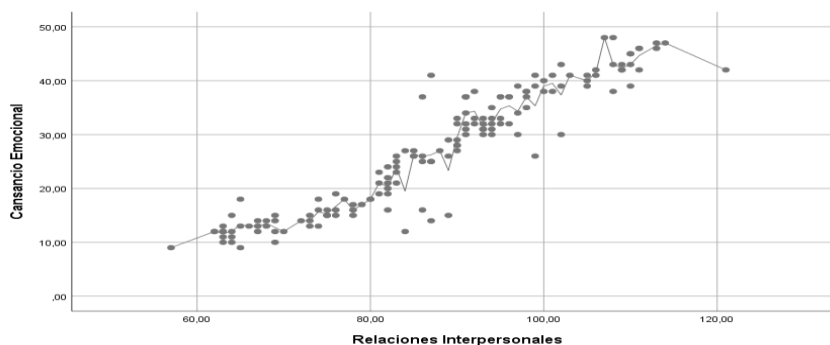
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.85 lo que permitió comprobar que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

Conclusión: Se concluyó que, a medida que se incrementa el Cansancio Emocional se incrementa las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Figura 2
Relación entre el Estrés Laboral (Cansancio Emocional) I y las Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al incrementarse el Estrés Laboral (Cansancio Emocional) se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas.

4.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

Esta hipótesis planteaba que:

H₁: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

H₀: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

En primer lugar, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos de ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 9
Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis específica 2

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
Despersonalización	18,0844	6,08540	154
Relaciones Interpersonales	87,5974	16,76384	154

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25, la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 10
Correlaciones entre las variables para la Hipótesis Específica 2

Correlaciones				
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	Despersonalización	Relaciones Interpersonales
		Sig. (bilateral)		
		N		
	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		
		N		

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

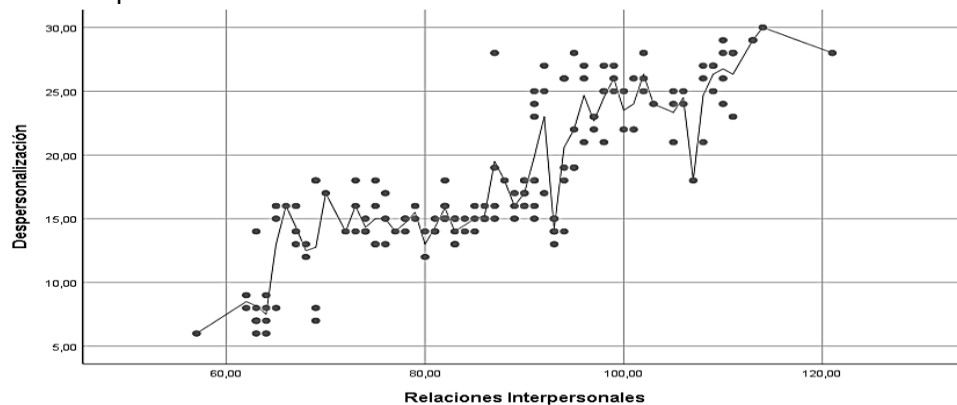
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.83 lo que permitió comprobar que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

Conclusión: Se concluyó que, a medida que se incrementa el sentimiento de Despersonalización (Estrés Laboral) se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Figura 3
Relación entre la Despersonalización y las Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al incrementarse el Estrés Laboral (Despersonalización) se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas.

4.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

Esta hipótesis planteaba que:

H3: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

En primer lugar, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos de ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 11
Estadísticos descriptivos variables para la hipótesis específica 3

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desv. Desviación	N
Realización Personal	28,4870	11,65138	154
Relaciones Interpersonales	87,1104	14,53531	154

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25, la Correlación de Spearman entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 12

Correlaciones entre las variables para la Hipótesis Específica 2

Correlaciones			Realización Personal	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	154	154

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

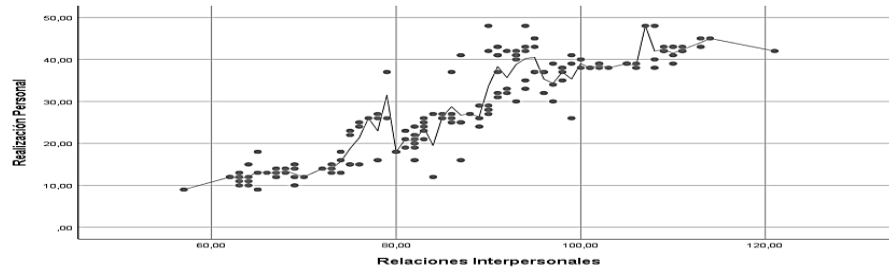
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.89 lo que permitió comprobar que existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

Conclusión: Se concluyó que, a medida que se incrementa el sentimiento de deterioro de la Realización Personal (Estrés Laboral) se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3.

Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Figura 4
Relación entre deterioro de la Realización Personal y las Relaciones Interpersonales



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al incrementarse el Estrés Laboral (Deterioro de la Realización Personal despersonalización) se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas.

CAPÍTULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La presente investigación coincide en sus resultados con la investigación de Valencia Del Aguila, Lida Carolina (2022) quien estudió el estrés laboral y relaciones interpersonales en un equipo de enfermería del centro quirúrgico de un Hospital Público de Lima, Se encontró correlaciones positivas y significativas entre ambas variables.

Pinedo Tapullima, Xiomara Milagros (2021) investigó el estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos. Esta investigación encontró correlaciones positivas y significativas entre ambas variables. Entre sus principales conclusiones pueden señalarse las siguientes:

- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales.
- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el autocontrol.
- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la empatía.

- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y la tolerancia del personal.:
- Existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo.

La presente investigación coincide en sus resultados con la investigación de Alania Atavillos (2016) cuyo objetivo fue analizar el estrés y las relaciones interpersonales en profesionales de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2016. Los resultados de esta investigación demostraron que existía correlación entre el estrés y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano, encontrando una correlación directa positiva y significativa ($r_s=0,802$ y $p = 0,00$) entre ambas variables. Por tanto, se determinó la existencia de una correlación positiva y significativa entre el estrés y las relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, por lo que se rechazó la hipótesis nula.

El estrés, es la respuesta natural del cuerpo ante exigencias y desafíos de la vida más allá de las habituales y que pueden resultar inmanejables y de esta manera tener un impacto significativo en la conducta humana. Cuando se experimenta el estrés, nuestro cuerpo libera hormonas como el cortisol y la adrenalina, preparándonos para enfrentar o huir de la situación.

El estrés se manifiesta a través de una serie de manifestaciones tales como:

- 1) Cambios fisiológicos: Aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, sudoración, tensión muscular, etc.
- 2) Pensamientos: Dificultad para concentrarse, pensamientos negativos, rumiación mental.
- 3) Emociones: Ansiedad, irritabilidad, tristeza, ira, miedo.

- 4) Comportamiento: Impaciencia, aislamiento social, dificultad para tomar decisiones, hábitos poco saludables como comer en exceso o consumir alcohol.

En cuanto a casos específicos podemos reseñar:

- 1) Estudiante bajo presión por exámenes: Puede mostrarse irritable, tener problemas para dormir, aislarse de amigos y familiares.
- 2) Persona con problemas financieros: Puede tener dificultad para concentrarse en el trabajo, tomar decisiones impulsivas, aumentar el consumo de alcohol.
- 3) Persona que enfrenta un divorcio: Puede experimentar cambios en el apetito, llanto constante, dificultad para realizar tareas cotidianas.

Si el estrés no se gestiona adecuadamente, puede tener efectos negativos en la salud mental y física, como:

- 1) Depresión
- 2) Ansiedad
- 3) Trastornos del sueño
- 4) Fatiga crónica
- 5) Dolores de cabeza
- 6) Problemas digestivos

Existen diversas estrategias para controlar el estrés tales como:

- 1) Técnicas de relajación: Meditación, yoga, respiración profunda.
- 2) Actividad física: Ejercicio regular libera endorfinas que mejoran el estado de ánimo.
- 3) Alimentación saludable: Dieta equilibrada proporciona nutrientes necesarios para afrontar el estrés.
- 4) Sueño adecuado: Dormir al menos 7-8 horas ayuda a la recuperación física y mental.
- 5) Apoyo social: Hablar con amigos, familiares o un profesional de la salud mental.

En resumen, el estrés es una parte normal de la vida, pero es importante aprender a manejarlo de forma saludable para evitar que afecte negativamente nuestra conducta y bienestar general.

Entre las estrategias más recurridas para manejar el estrés pueden señalarse:

Técnicas de relajación:

- **Meditación:** Dedicar unos minutos al día a la meditación puede ayudar a calmar la mente y reducir la ansiedad. Existen diferentes tipos de meditación, como la meditación mindfulness o la meditación trascendental.
- **Yoga:** Esta práctica combina ejercicios físicos, de respiración y meditación, lo que la convierte en una herramienta eficaz para reducir el estrés y mejorar la flexibilidad y la fuerza.
- **Respiración profunda:** Practicar ejercicios de respiración profunda, como la respiración diafragmática, puede ayudar a calmar el cuerpo y la mente en momentos de estrés.

Actividad física

- **Realizar ejercicio regularmente:** La actividad física libera endorfinas, que son hormonas que mejoran el estado de ánimo y ayudan a reducir el estrés. Se recomienda realizar al menos 30 minutos de ejercicio moderado la mayoría de los días de la semana.
- **Caminar:** Caminar es una forma sencilla y accesible de hacer ejercicio y reducir el estrés. Se puede caminar al aire libre, en una cinta de correr o en cualquier lugar que tenga espacio.
- **Bailar:** Bailar es una actividad divertida y energizante que puede ayudar a reducir el estrés y mejorar el estado de ánimo.

Alimentación saludable:

- **Llevar una dieta equilibrada:** Consumir una dieta rica en frutas, verduras, cereales integrales y proteínas magras

puede ayudar a proporcionar al cuerpo los nutrientes necesarios para afrontar el estrés.

- Evitar el consumo excesivo de cafeína y alcohol: La cafeína y el alcohol pueden aumentar los niveles de ansiedad y dificultar el sueño, lo que puede empeorar el estrés.
- Beber mucha agua: La hidratación es esencial para la salud física y mental. Beber suficiente agua ayuda a mantener el cuerpo funcionando correctamente y puede mejorar la capacidad para afrontar el estrés.

Sueño adecuado:

- Dormir al menos 7-8 horas cada noche: Dormir lo suficiente es fundamental para la salud física y mental. Dormir bien ayuda a reducir el estrés, mejorar la concentración y el estado de ánimo.
- Establecer una rutina de sueño regular: Intentar acostarse y despertarse a la misma hora todos los días, incluso los fines de semana, puede ayudar a mejorar la calidad del sueño.
- Crear un ambiente adecuado para dormir: El dormitorio debe ser oscuro, silencioso y fresco para favorecer el sueño.

Apoyo social:

- Hablar con amigos y familiares: Hablar con personas de confianza sobre las preocupaciones y el estrés puede ayudar a sentirse mejor y obtener apoyo emocional.
- Unirse a un grupo de apoyo: Unirse a un grupo de personas que están pasando por experiencias similares puede ser una forma de compartir experiencias y obtener consejos.
- Buscar ayuda profesional: Si el estrés está interfiriendo con la vida diaria, es importante buscar ayuda profesional. Un psicólogo o terapeuta puede ayudar a desarrollar estrategias para manejar el estrés y mejorar la salud mental.

En general, el estrés es una parte normal de la vida, pero es importante aprender a manejarlo de forma saludable para evitar que afecte negativamente nuestra conducta y bienestar general. No dudes en buscar ayuda si lo necesitas.

Específicamente, el estrés laboral tiene una influencia importante en las relaciones interpersonales de los trabajadores. Esta influencia se manifiesta de diversos modos y afectan las relaciones con colegas y las relaciones personales fuera del entorno laboral. A continuación se presentan algunas formas en las que el estrés laboral puede afectar las relaciones interpersonales:

- 1) Comunicación deficiente: El estrés puede dificultar la comunicación efectiva entre colegas. Los trabajadores estresados pueden ser menos propensos a expresar sus ideas de manera clara y escuchar a los demás, lo que puede dar lugar a malentendidos y tensiones en las relaciones laborales.
- 2) Irritabilidad y conflictos: El estrés laboral puede aumentar la irritabilidad y la propensión a los conflictos. Los trabajadores estresados pueden reaccionar de manera más negativa ante situaciones cotidianas, lo que puede generar tensiones y disputas con sus compañeros de trabajo.
- 3) Aislamiento social: Los individuos estresados pueden retirarse socialmente y aislarse de sus colegas. Esto puede dificultar el trabajo en equipo y reducir la cohesión en el entorno laboral.
- 4) Impacto en las relaciones familiares: El estrés laboral también puede afectar las relaciones personales fuera del trabajo. Los trabajadores estresados pueden llevar consigo el estrés a casa, lo que puede tener un impacto negativo en sus relaciones familiares y sociales.

- 5) Menor colaboración y apoyo mutuo: El estrés puede reducir la disposición de los trabajadores para colaborar y ofrecer apoyo mutuo. Esto puede afectar negativamente la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo.
- 6) Salud mental y física: El estrés crónico puede tener un impacto significativo en la salud mental y física de los trabajadores, lo que a su vez puede afectar sus relaciones interpersonales. La falta de energía, la fatiga y otros síntomas asociados con el estrés pueden hacer que sea difícil para los empleados participar plenamente en sus relaciones.
- 7) Baja moral y motivación: El estrés laboral puede contribuir a una disminución en la moral y la motivación de los trabajadores. Cuando las personas se sienten abrumadas por el estrés, es más probable que experimenten una disminución en su compromiso y entusiasmo en el trabajo, lo que puede afectar las relaciones con colegas y supervisores.
- 8) Rotación de personal: El estrés laboral crónico puede contribuir a una mayor rotación de personal. Los trabajadores que experimentan un alto nivel de estrés pueden optar por cambiar de trabajo en busca de un entorno laboral más saludable, lo que puede afectar la estabilidad y la cohesión del equipo.
- 9) Desconfianza y falta de cooperación: El estrés puede generar un ambiente en el que los trabajadores se vuelvan más desconfiados unos de otros, lo que puede obstaculizar la cooperación y el trabajo en equipo. La falta de confianza puede afectar negativamente la calidad de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.
- 10) Impacto en la salud general: El estrés laboral crónico está vinculado a diversos problemas de salud, como enfermedades cardiovasculares, trastornos mentales y problemas de sueño. Estos problemas de salud pueden afectar la capacidad de los

trabajadores para participar plenamente en sus relaciones personales, ya que pueden experimentar fatiga, irritabilidad y otros síntomas que afectan su bienestar general.

Por consiguiente, es fundamental que las empresas adopten medidas proactivas para abordar el estrés laboral, incluyendo la implementación de políticas y prácticas que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida, así como programas de apoyo emocional y gestión del estrés. La conciencia y el apoyo tanto a nivel individual como organizacional son esenciales para mitigar los efectos negativos del estrés laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Es importante que las organizaciones reconozcan la importancia de gestionar el estrés laboral y promover un entorno de trabajo saludable. Las estrategias para abordar el estrés incluyen programas de bienestar, apoyo psicológico, gestión efectiva del tiempo y promoción de una cultura laboral que fomente la colaboración y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Es de mencionar el estudio de Bastidas (2020) quien encontró que la variable estrés laboral y la variable relación interpersonal correlacionan directa y positivamente. Igualmente, el estudio de Diaz (2018) analizó la relación del Estrés Laboral con las Relaciones Interpersonales en personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, encontrando relaciones positivas y significativas entre ambas variables.

5.2. Conclusiones

- Se comprobó la Hipótesis General que planteaba que existía una relación directa y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de Iquitos 2023.

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.95 lo que permitió comprobar que existía una relación directa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el Estrés Laboral se incrementa las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.

- Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.85 lo que permitió comprobar que existía una relación directa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el Cansancio Emocional se incrementa las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1.

- Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existía relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.83 lo que permitió comprobar que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el sentimiento de Despersonalización (Estrés Laboral) se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.

- Se comprobó la Hipótesis Específica 3 la cual planteaba que existía relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de la Ciudad de Iquitos 2023.

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.89 lo que permitió comprobar que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el sentimiento de deterioro de la Realización Personal (Estrés Laboral) se incrementan las relaciones interpersonales problemáticas. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3.

5.3. Recomendaciones

Primeramente, mejorar las relaciones interpersonales en diversas áreas laborales mediante conversaciones dirigidas a los empleados. El objetivo es resaltar la importancia de la comunicación organizacional y fomentar un liderazgo adaptado a las características específicas de la empresa, con el fin de cultivar una cultura de confianza.

En segundo lugar, instruir a los colaboradores en técnicas para gestionar el estrés, de manera que puedan aplicarlas en sus tareas cotidianas.

En tercer lugar, impulsar la confianza, solidaridad y trabajo en equipo para prevenir el estrés laboral. Esto busca hacer comprender a los directivos que contar con empleados saludables conlleva a una mayor productividad en la organización.

Se sugiere Mejorar las relaciones interpersonales a través de la implementación de un amplio plan de intervención con proyectos recreativos y de participación masiva que fomenten la integración, la confianza, el compañerismo, la solidaridad y el trabajo en equipo; lo cual generará mayor interacción, disminución y/o mejor manejo de conflictos y una mayor productividad.

Asi como, Implementar un plan de capacitación que involucre talleres de manejo de emociones, relaciones sociales, liderazgo y motivación con el propósito de favorecer las relaciones interpersonales y por ende mejorar el clima organizacional

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Ander Egg, Ez. (2004) Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires. Humanitas.
- 2) Ardon, R. (2008) Influencia del Estrés Académico en el Rendimiento de los Estudiantes de II de Bachillerato del Instituto Salesiano San Miguel. Universidad Nacional Autónoma de Tegucigalpa. Honduras.
- 3) Barrezueta L. (2013). El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil, Ecuador.
- 4) Barriga, S. (1992). Psicología General. Barcelona, España: Ediciones Ceac, S.A.
- 5) Bastidas Morales, Lupe Stefania (2020) Estrés y su influencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores multifuncionales de Supercines de la ciudad de Quito, Ecuador, en el año 2018". Universidad Tecnológica Indoamérica. Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud. Quito, 2020.
- 6) Beher T.A. y Newman J. E. (1978), "Job Stress", Employee Health, and organizational effectiveness: A Facet Analysis, model, and Literature Review", personnel Psychology.
- 7) Caballo, V. (2009). Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales. Madrid, España: Editorial siglo XXI de España Editores, S.A.
- 8) Campero, L. & De Montis, J. & Gonzales, R. (2013). "Estrés laboral en el personal de enfermería de Alto Riesgo". (Tesis). Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Argentina.
- 9) Cazau, Pablo (2006) Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires: Amorrortu.

- 10) Chiavenato, I. (2015), "Comportamiento organizacional". La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- 11) Choquejahua Olivera, Lizbet (2017) Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Area de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno. 2016. Universidad Nacional Del Altiplano. Facultad De Trabajo Social. Escuela Profesional De Trabajo Social. Puno.
- 12) Diaz Herrera, Ivette Vanessa (2018) Relación del Estrés Laboral y Las Relaciones Interpersonales del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Escuela de Posgrado. Unidad de Posgrado de la Facultad de Psicología. Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. Maestría en Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Arequipa. Perú. 2018.
- 13) En http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf,
- 14) Espinoza, S. (2010). Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009. (Tesis pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- 15) Flores Calle, Yerixa Ivonn (2022) Estrés Laboral y Clima Laboral en Trabajadores de la Microred Cumba, Bagua 2021. Universidad Autónoma del Perú. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela Profesional de Psicología. Lima, Perú, Junio de 2022.
- 16) García Ferrando M. La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de

- Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
- 17) Gismero, E. (2010). Manual de la Escala de Habilidades Sociales. Madrid, España: TEA ediciones, S.A.U.
 - 18) Glass, G. S. (1994) Métodos estadísticos aplicados a las Ciencias Sociales. Madrid. Prentice Hall.
 - 19) Gómez Chacaltana, Mario Alejandro (2019) Estandarización de la Escala de Resiliencia de Wagnild & Young en universitarios de Lima Metropolitana. Lima. URP.
 - 20) Gutiérrez Cuaresma, Rocío (2017) Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval - 2016, Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Unidad de Posgrado. Programa de Segunda Especialización en Enfermería. Lima.
 - 21) Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
 - 22) Hurtado Monge, Augusta Consuelo (2018) Estrés laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la Red de Salud Lima Norte IV, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Ciencias médicas. Lima. Perú. 2018.
 - 23) López, S. (2014), Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuelas superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes: un estudio mixto de exploración en secuencias de fases". (Tesis doctoral). Universidad Metropolitana. San Juan. Puerto Rico.
Recuperado
de: http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Doctorado_Educacion/DOCTORADO%202014/ZLopezGonzalez.pdf.

- 24) Luthans, F. (2011), "Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach". Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edición. Recuperado de: https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior_-an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf.
- 25) Machuca Agostinelly, Juliana Karin (2018) Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Maestría en Gestión Pública. Lima.
- 26) Mamani Mamani, Sabina Rossemary (2020) Relación entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional de los trabajadores de una Empresa Productora de Cal de la Región Puno, 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Escuela de Posgrado. Unidad de Posgrado de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. Arequipa. Perú.
- 27) Mamani Mamani, Sabina Rossemary (2020) Relación entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional de los trabajadores de una Empresa Productora de Cal de la Región Puno, 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Escuela de Posgrado. Unidad de Posgrado de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. Arequipa. Perú.
- 28) Medina Cevasco, Sandra Elizabeth (2017) Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote. 2017. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Maestría en Gestión Pública.
- 29) Monges, Elizabeth y cols, (2017) Estrés en el Personal de

Enfermería y las Relaciones Interpersonales entre Equipos de Salud. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería. Mendoza, Argentina.

- 30) Organización Internacional del Trabajo (5 de julio de 2012), "Porque importa el estrés en el trabajo". Recuperado de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang-es/index.htm.
- 31) Organización Internacional del Trabajo 2016. "Nota conceptual sobre bienestar en el trabajo". Disponible en <http://forointernacionalempleoyproteccion-social.stps.gob.mx/Sitio/FichasTecnicasOIT/SIETE.pdf>
- 32) Organización Mundial de la Salud (2014) "La organización laboral y el estrés", disponible en http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
- 33) Organización Mundial de la Salud (2016) Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores, disponible en http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- 34) Organización Mundial de la salud (28 de abril de 2016), "Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedad". OMS. Centro de prensa. En http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
- 35) Organización Mundial de la Salud. (2004, p.12). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los

trabajadores n°3. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

- 36) Pinedo Tapullima, Xiomara Milagros (2021) Estrés Laboral y su Influencia en las Relaciones Interpersonales del Personal de una Empresa de la Ciudad de Iquitos, 2020. Universidad Científica del Perú. Facultad de Ciencias de la Salud. Programa Académico de Psicología. Iquitos. Perú. 2021.
- 37) Ramirez Cervan, Juan Carlos (2020) Estrés laboral en la Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Loreto, Periodo 2020. Universidad Científica del Perú. Facultad de Negocios. Iquitos.
- 38) Robbins, P. & Judge, T. (2013), "Comportamiento organizacional". Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- 39) Roca, E. (2014). Como mejorar tus habilidades sociales. Valencia, España: ACDE Ediciones.
- 40) Roca, E. (2014). Como mejorar tus habilidades sociales. Valencia, España: ACDE Ediciones.
- 41) Ruiz Aguilar, Italo Augusto y Vega Cóndor, Katherine Lizeth (2016) Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Gestión Y Alta Dirección. Gestión Empresarial.
- 42) Rupay Huarcaya, Saúl Enrique (2018) Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Universidad Ricardo Palma.

- 43) Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.
- 44) Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.
- 45) Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.
- 46) Selye Hans. (1956) El estrés de la vida. Nueva York: McGraw-Hill, 1956
- 47) Sierra Bravo R. (1994) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.
- 48) Stavroula, B. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido: Ed. Universidad de Nottingham.
- 49) Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa, p. 180.
- 50) Troht M. y Andersen J. (1997). Escala de Estresores Laborales. Buenos Aires. Paidós.
- 51) Tueros Capurro, María Fernanda (2021) Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Constructora T&T Arquitectos SAC. Universidad de Lima. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. Carrera de Administración. Lima. Perú. Mayo del 2021.
- 52) Valdez Burgos, María Elizabeth (2019) Relaciones Interpersonales y Habilidades Sociales en estudiantes de Cuarto y Quinto Año de Secundaria de una Institución Educativa, 2018. Universidad Señor de Sipán. Facultad de Humanidades. Escuela Académico Profesional de Psicología. Pimentel, Perú. 2019.
- 53) Vargas, P. (201 8). Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa servicios Fatsco del Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- 54) Westreicher, G. (1 de abril de 2022). Muestreo por conveniencia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-por-conveniencia.html>
- 55) Wilkinson, C. (1997), "Managing Health at work a Guide form managers and worplace health specailists". Cap.2. Stress. 5ta. Edition, editorial Chapman & Hall London. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=j_bTpArJ6jMC&pg=
- 56) Valencia Del Aguila, Lida Carolina (2022) Estrés laboral y relaciones interpersonales en el equipo de enfermería de centro quirúrgico de un Hospital Público de Lima, durante la post Pandemia 2022. Universidad Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Lima. Perú. 2022.
- 57) Pinedo Tapullima, Xiomara Milagros (2021) Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos, 2020. Universidad Científica del Perú. Facultad de Ciencias de la Salud. Programa Académico de Psicología. Iquitos. Perú. 2021.
- 58) Alania Atavillos, Nila Silvana (2016) El estrés y las relaciones interpersonales laborales en profesionales de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco, 2016. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Facultad de Enfermería. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Huánuco. Perú. 2016.

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Estrés laboral y su vinculación con las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de Iquitos 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Es posible determinar la relación del Estrés Laboral con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023? Problemas específicos 1) ¿Cuáles son las características sociodemográficas en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023? 2) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023? 3) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023? 4) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023?	Objetivo General Determinar la relación del Estrés Laboral con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos. 2023. Objetivos Específicos 1) identificar las características sociodemográficas en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. 2) Determinar la relación entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. 3) Determinar la relación entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. 4) Determinar la relación entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) con las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023.	Hipótesis General Ha: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios de Iquitos 2023. H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. Hipótesis Específicas H1: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Cansancio Emocional) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. H2: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Despersonalización) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. H3: Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023. H0: No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral (Área de Realización Personal) y las Relaciones Interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en dos Centros Hospitalarios Iquitos 2023.	Variable 1 Estrés Laboral Variable 2 Relaciones Interpersonales Estrés Laboral Conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello. Dimensiones: Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal Relaciones Interpersonales Una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. Dimensiones: Área de Autocontrol Área de Empatía Área de Tolerancia Área de Trabajo en Equipo	Tipo de investigación: Correlacional Diseño: No experimental. Enfoque: Cuantitativo. Población: 306 personas Muestra: 306 personas Técnicas e instrumentos: La técnica de recolección de datos que se empleó en la presente investigación fue la "observación por encuesta". Los instrumentos que específicamente se utilizaron en la investigación fueron dos cuestionarios para evaluar las variables consideradas en el estudio. Ambos cuestionarios antes de ser aplicados definitivamente fueron sometidos a estudios de validez aplicando el criterio de expertos y a estudios de confiabilidad utilizando la Prueba Alpha de Cronbach. Programa Estadístico: SPSS 25

ANEXO 2.

CARTA DE PRESENTACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

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

San Juan Bautista, mayo 2023

Sr.

Carlos Tello Ramirez

Director del Hospital Regional de Loreto - Punchana

Ciudad. -

Asunto: Revisión por el comité de ética del siguiente Ante proyecto de investigación:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, a la vez hacerle conocer nosotros en calidad de bachiller de la carrera de psicología en la Universidad científica del Perú – Iquitos, y nos encontramos en el desarrollo del trabajo de investigación, referente al tema: **Estrés laboral y su vinculación con las relaciones interpersonales en personal de técnicos de enfermería que laboran en un Centro Hospitalario - Iquitos 2023.**, la misma que estamos de recojo de la información de trabajo en campo.

Motivo por el cual solicito a usted, que nos brinde las facilidades y el ingreso a su institución que bien dirige, con el fin de recabar los datos requerido y aplicación de instrumentos psicológicos: encuesta sobre estrés laboral y relaciones Interpersonales, es importante aclarar que toda información será consentimiento informado, anónima y tendrá de carácter reservado.

Adjunto: Boleta de revisión de protocolo de investigación
Anteproyecto de investigación

Agradeciendo anticipadamente por su atención de mi especial consideración.

Gabriela Ramírez Torres
Cód. Matr 2182500519
D.N.I.: 45407512

Juan José Rucoba Shapiama
Cód. Matr. 2145500099
D.N.I.: 72560292

ANEXO 3.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Gabriela Ramírez Torres y Juan José Rucoba Shapiama autores del presente Proyecto de Investigación, declaro solemnemente y bajo responsabilidad que:

1. Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitaron las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestras, sin falseamiento de datos.
2. La investigación buscó mejorar el conocimiento y la generación de valor en las instituciones estatales y sus grupos de interés.
3. El trabajo de investigación guarda la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Los encuestados fueron informados acerca de la información y dieron su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
5. Los participantes en la investigación fueron seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetó la autonomía de los participantes.
6. Se respetaron los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizaron datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
7. No se cometió plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citó de manera correcta cuando se utilizaron partes de textos o citas de otros autores.

Gabriela Ramírez Torres
Cód. Matr 2182500519
D.N.I.: 45407512

Juan José Rucoba Shapiama
Cód. Matr. 2145500099
D.N.I.: 72560292

8. Se contó con el previo consentimiento informado de los encuestados.

"Año de la Unidad, la paz y el Desarrollo"

MEMORANDO Nº 923 2023-GRJ/GRS-L/30 50

A : Lic. Enf. LORENA ARMAS NAVAS,
Jefe del Departamento Enfermería.

ATENCIÓN: Lic. Enf. Kelly Rodríguez Guerra,
Jefe del Servicio de Consultorios Externos

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES.

FECHA : Puchana 19 de julio del 2023.

Por el presente comunico a usted, que los bachilleres en Psicología GABRIELA RAMIREZ TORRES y JUAN JOSE RUCOBA SHAPIAMA, están realizando el plan de tesis "Estrés laboral y su vinculación con las relaciones interpersonales en el personal, técnicos en enfermería que laboral en un Centro Hospitalario - Iquitos 2023.

Por lo que esta Dirección autoriza a usted, brindar las facilidades a los bachilleres en Psicología, a fin de recabar datos requeridos y aplicación de instrumentos psicológicos: encuesta sobre estrés laboral y relaciones interpersonales, en el Departamento y servicio que usted dirige.

Atentamente,

C.C.
Dr. De Apoyo en psicología a nivel
de investigación
Internado
Asesor

C.C.
Dr. De Apoyo en psicología a nivel
de investigación
Internado
Asesor

CARTA DE PRESENTACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

Muy buenos (días, tardes), les saluda, Gabriela Ramírez Torres y Juan José Rucoba Shapiama, bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para solicitarle su valiosa información que nos servirá para determinar la relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales en el personal de técnicos de enfermería que laboran en un Centro Hospitalario - Iquitos 2023 en el personal de salud que trabaja en los servicios del Hospital Regional de Loreto.

La participación en la presente investigación es voluntaria y anónima; se respetará la confidencialidad, así mismo su participación no es un riesgo, dado que existe un manejo ético por parte de las investigadoras. Los datos obtenidos del presente estudio solo serán utilizados por los investigadores con fines de investigación.

Desearíamos contar con su ayuda para lograr esta investigación. Por lo que le pedimos que firme este documento con lo cual está dando su autorización para la participación en este estudio y finalmente proceder a responder con sinceridad los siguientes cuestionarios.

En caso tenga alguna duda sobre dicho estudio lo invitamos a ponerse en contacto con las responsables de la investigación.

Desde ya le agradecemos su participación.

Fecha.

Firma

ANEXO 5. INSTRUMENTOS PSICOLOGICOS

a) Ficha técnica: Escala de Estrés Laboral

- Nombre: Escala de Estrés Laboral de Maslach
- Autora: Maslach, S.
- Adaptación: Test de estrés laboral adaptado del cuestionario de Problemas sicosomáticos. Institución Red de Salud Lima Norte IV. MINSA. 2019.
- Objetivo: Evaluar los niveles de estrés laboral.
- Dimensiones que evalúa:
 - Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
 - Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
 - Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.
- Aplicación: Individual y/o grupal.
- Presentación: Cuestionario tipo Likert, conformado por 22 reactivos (Items) con 6 alternativas de respuesta (Valores).

	Valor
Nunca	1
Pocas veces al año o menos	2
Una vez al mes o menos	3
Unas pocas ves al mes o menos	4
Una vez a la semana	5
Todos los días	6

El puntaje mínimo por sujeto es 21 si marca siempre “Nunca” y 10 y el máximo es 132 si marca siempre “Todos los días”.

- Tiempo utilizado: 10 minutos por cuestionario.
- Escala de medición Ordinal con puntaje por elección de alternativa.
- Validez y Confiabilidad: Fecha trabajo de campo diciembre 2017- enero 2018. Red de Salud Lima Norte IV. Universo de estudio 90 Lic. de Enfermería. Nivel de confianza 95.0%. Margen de error 5.0%. Tamaño muestral 90 Lic. de Enfermería.
- El estudio arrojó elevados índices de validez por criterio de jueces y valores de confiabilidad superiores a 0.94 Alpha de Crobach.

1) ESCALA DE MASLACH (ESTRÉS LABORAL)

Estamos realizando una investigación sobre calidad de vida laboral y estrés laboral por lo cual solicitamos su colaboración. La encuesta es totalmente anónima. Por favor marque una sola alternativa de respuesta por ítem. Muchas gracias por su colaboración.

Código:

1. Nunca
2. Pocas veces al año o menos
3. Una vez al mes o menos
4. Unas pocas ves al mes o menos
5. Una vez a la semana
6. Todos los días

ITEM	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar						
4. Comprendo fácilmente como se sienten los compañeros.						
5. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.						
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.						
7. Trato muy eficazmente los problemas de los compañeros.						
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.						
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.						
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.						
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.						
12. Me siento muy activo.						
13. Me siento frustrado en mi trabajo.						
14. Creo que estoy trabajando demasiado.						
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros.						
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.						
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros.						
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros.						
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.						
20. Me siento acabado.						
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.						
22. Siento que los compañeros me culpan por alguno de sus problemas.						

TEST DE RELACIONES INTERPERSONALES (DE CISNEROS CASTILLO)

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES ADAPTADO

- **Nombre:** Cuestionario de relaciones interpersonales
- **Autor:** Miguel Cisneros castillo (2011) Versión original.
- **Adaptación:** María Gálvez Sotero. (2013) Versión adaptada.
- **Tipo de aplicación:** Individual o Colectivo.
- **Finalidad:** Determinar los niveles de relaciones interpersonales.
- **Duración:** Entre 10 y 15 minutos.
- **Descripción:** El cuestionario utilizado para la presente investigación consta de 57 ítems agrupadas en cada una de sus dimensiones y a su vez en indicadores. Este cuestionario fue elaborado utilizando la escala de medición dicotómica de 2 puntos, de aplicación colectiva con alternativas; SI, NO. Para la obtención de resultados, se valúa al NO con 1 punto y al SI con 2 puntos, la puntuación se obtiene de la suma de los ítems, por indicador y se establece que los valores obtenidos menores a 16 se incluyen en la categoría “Muy bajo”, los valores entre 17 y 19, en la categoría “Algo bajo”, los que se encuentre entre 20 y 22, se incluirán en la categoría “Regular”, entre 23 y 25, en “Algo alto” y los valores superiores a 26 se les asignara la categoría “Muy alto”.

- **Dimensiones del cuestionario de Relaciones Interpersonales:**

DIMENSIONES	ITEMS	TOTAL
Autocontrol	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14	14
Empatía	15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27	13
Tolerancia	28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42	15
Trabajo En Equipo	43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57	15

- **Validez y confiabilidad:** María Gálvez Sotero corrobora este cuestionario en su investigación dando como resultado una consistencia interna de 0.90, calculado por medio del procedimiento del Alpha de Cronbach. Así mismo, las dimensiones fueron evaluadas con el mismo estadígrafo de consistencia interna, obteniendo en la dimensión de autocontrol un valor de 0.78, la empatía 0.82, la tolerancia 0.76 y el trabajo en equipo 0.79, encontrándose todos estos valores dentro del límite permitido.

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES - ADAPTADO

Área de trabajo: _____ Categoría Ocupacional: _____

Edad: ____ Sexo: M () F () Estado civil: Casado () Viudo () Soltero ()
Divorciado ()

INSTRUCCIONES:

Solicito tu colaboración en dar respuestas al siguiente cuestionario.

Lee cuidadosamente cada una de las afirmaciones siguientes y decide cuál de ellas te describe correctamente como eres la mayoría de las veces. No existen respuestas correctas o erradas. Marca dentro del recuadro **SI**, si la afirmación te describe cómo eres la mayoría de las veces. Si piensas que la afirmación **NO**, corresponde la mayoría de las veces, marca NO

ENUNCIADOS	SI	NO
PARTE 1: AUTOCONTROL		
1. Rara vez pierdo la paciencia		
2. Frecuentemente busco hacer otra cosa hay persona que me aburren Demasiado		
3. A veces dejo para mañana una tarea sabiendo que debe hacerlo hoy		
4. Aunque no es correcto de pagar con la misma moneda a un miembro de mi familia que me trata injustamente, frecuentemente lo hago		
5. Si un amigo no cumple con algo que me prometió, lo comprendería en vez de Enojarme		
6. En ocasiones descargo mi cólera con mis amigos, cuando tengo algún problema		
7. Como escondo mis verdaderos sentimientos, la mayoría de las personas no se dan cuenta cuando me han herido		
8. Me aseguro de que la gente sepa cuál es mi posición con respecto algún punto		
9. Hay ocasiones en que no soy completamente honesto (a) con la gente acerca de mis verdaderos sentimientos		
10. A veces golpeo a mis compañeros(as) durante una discusión		
11. Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con mis compañeros de juego		
12. Antes de contestar de "mala manera" pediría a mis compañeros que esperaran hasta que termine la conversación		
13. No sé qué decir cuando alguien me dice algo agradable		
14. En algunas ocasiones he golpeado a mi compañero(a) de clase		
PARTE II: EMPATÍA		
15. Me gusta hacer reconciliar a mis amigos		
16. Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos		
17. Acepto sin molestarme las bromas de mis compañeros		
18. Acepto los elogios que me dicen mis compañeros		
19. Me gusta hacer bromas a mis compañeros		
20. Defiendo a un amigo cuando lo critican injustamente o lo insultan		
21. Creo que las personas no se deben dejar llevar de rumores		
22. Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o brazos		
23. Evito usar apodos o sobrenombres que insulten o molesten a mis amigos		
24. Pido disculpas cuando cometo un error		
25. Me gusta tener un buen ambiente de amistad entre mis compañeros de trabajo		

26. Escucho con atención cuando un amigo habla u opina en el grupo de trabajo		
27. Escucho atentamente cuando un amigo me conversa o me cuenta un problema		

ENUNCIADOS	SI	NO
PARTE III: TOLERANCIA		
28. Generalmente cuando un compañero (a) no cumple con lo acordado me molesta y lo saco del grupo		
29. A veces me gusta insultar a la gente que vienen de la sierra		
30. Cuando veo que una persona está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente		
31. Cuando un amigo hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber lo herido que estoy		
32. Si tuviera un hermano o una hermana que le fuera mal en el instituto, le haría sentir inmediatamente que yo soy más inteligente		
33. Creo que una persona no debe tener prejuicios		
34. Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas		
35. Me resulta difícil reunirme con personas que no profesan mi religión		
36. Daría mi opinión, aunque alguien a quien yo respeto dijera algo distinto		
37. Si fuera criticado injustamente por un amigo(a), rápidamente le expresaría mis sentimientos		
38. No gusta formar grupos de trabajo con persona de sexo opuesto		
39. Con frecuencia pongo apodos a mis compañeros que son de lento aprendizaje		
40. Generalmente defiendo mi opinión en una discusión		
41. No me agradan las personas que son de la sierra		
42. Trato de asegurarme de que la gente no se aproveche de mí		
PARTE IV: TRABAJO EN EQUIPO		
43. Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo		
44. Participo frecuentemente, en el trabajo que realizamos en grupo		
45. Defiendo a mi grupo en el trabajo que expone		
46. Acepto los errores que tuvimos al realizar el trabajo grupal		
47. Me siento responsable de lo que mi grupo hace o expone		
48. Busco planificar el trabajo de grupo para hacer bien los trabajos		
49. Nunca echo la culpa a los demás cuando se trabaja en grupo, sino analizo los errores cometidos		
50. Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo		
51. Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal		
52. Siempre pido evaluar el trabajo grupal para mejorar o corregir errores		
53. Asumo sin incomodarme las tareas que mi grupo me designa al hacer un Trabajo		
54. Estoy pendiente de que mi grupo cumpla oportunamente con el trabajo Asignado		
55. Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y conozco mejor a mis compañeros		
56. Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a un plan		
57. Me esfuerzo para que el trabajo en equipo salga bien		