



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGIA

**LA INCIDENCIA DEL ESTRÉS PROCEDENTE DEL AMBIENTE LABORAL
DESDE EL ENFOQUE COGNITIVO CONDUCTUAL EN EL PERSONAL DE
CLÍNICA MODERNA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DURANTE
EL PERIODO 2022**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Psicología

AUTOR/AS: MINDA MALDONADO AIDA ELIZABETH
YUCAILLA CHILUIZA SELENA MARIBEL

TUTOR/A: CASTILLO YÁNEZ SARA ALEXANDRA

Quito-Ecuador
2022

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Aida Elizabeth Minda Maldonado con documento de identificación N°1003961446 y Selena Maribel Yucailla Chiluiza con documento de identificación N°1751373083; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito 1 de agosto del año 2022



Aida Elizabeth Minda Maldonado
1003961446



Selena Maribel Yucailla Chiluiza
1751373083

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Aida Elizabeth Minda Maldonado con documento de identificación No. 1003961446 y Selena Maribel Yucailla Chiluzia con documento de identificación No. 1751373083, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del título en licenciado en Psicología General: La incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022, el cual ha sido desarrollado para optar por la opción de: Licenciado en Psicología General, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito 1 de agosto del año 2022

Atentamente,



Aida Elizabeth Minda
Maldonado
1003961446



Selena Maribel Yucailla Chiluzia

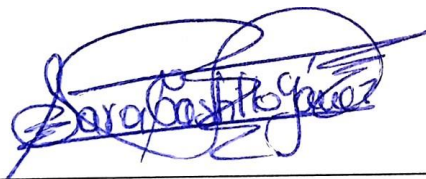
1751373083

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Sara Alexandra Castillo Yáñez, con documento de identificación N° 0401287099 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: LA INCIDENCIA DEL ESTRÉS PROCEDENTE DEL AMBIENTE LABORAL DESDE EL ENFOQUE COGNITIVO CONDUCTUAL EN EL PERSONAL DE CLÍNICA MODERNA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DURANTE EL PERIODO 2022, realizado por Aida Elizabeth Minda Maldonado con documento de identificación N°1003961446 y por Selena Maribel Yucailla Chiluzza con documento de identificación N° 1751373083, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción licenciado en Psicología General, que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito 1 de agosto del año 2022

Atentamente,



Sara Alexandra Castillo Yáñez

0401287099

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



Quito, 10 de mayo de 2022

Doctora
Ximena Andrade
Directora de la Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana

Presente:

De mi consideración:

En respuesta a su solicitud de proyecto con tema (La incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica moderna), se encuentra APROBADO, las estudiantes Minda Maldonado Aida Elizabeth y Yucailla Chiluzia Selena Maribel, pueden realizar el proyecto según el cronograma de actividades programado.

Autorizo para que el proyecto se haga dentro de las instalaciones hasta que finalice, toda la información recolectada puede ser utilizada para métodos académicos y publicada si así lo requiere.

Agradezco la atención que se dé a la presente.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**PAMELA CRISTINA
NOBOA CAMPANA**

Dra. Pamela Cristina Noboa Campana 1711294809
Representante Legal Clínica Moderna Cía. Ltda.

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mi madre Ana Maldonado que está en el cielo siempre vivirá en nosotros, a mi hermana Esthela Minda que siempre me ha apoyado en todos los momentos, fue uno de los motivos para culminar mi carrera profesional, a mis abuelitos por los principios que me inculcaron desde niña, por sus enseñanzas, sobre todo por los ánimos, por la confianza y el gran amor incondicional que me brindaron a pesar de la distancia y dificultades que se presentaron durante mi vida.

Aida Elizabeth Minda

Agradecimiento

Primero siempre agradecida con Dios por permitir que este día llegara, a mis padres y hermanos, por el apoyo constate en mi vida profesional y personal, a mi tutora por toda la información y acompañamiento en este proceso, a la universidad Politécnica Salesiana por permitir ser parte de ella.

Aida Elizabeth Minda

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación está dedicado a Dios ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera, también a mi tía María Yucailla y a mi madre Mariana Yucailla por el apoyo incondicional y sus consejos para ser una mejor persona, a mis hermanos a pesar de la distancia quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros y amigos presentes quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, experiencias, alegría y tristezas y a todas aquellas personas que me acompañaron en este proceso de mi realización profesional.

Selena Maribel Yucailla Chiluzia

Agradecimiento

A mis docentes y en principal a mi tutora ya que, gracias a su conocimiento, paciencia, ayuda, dedicación y guía el trabajo se realizó con éxito.

Quiero agradecer a mi familia por darme ánimo en este proceso.

Por último, pero no menos importante, a todos mis amigos que me acompañaron y me dieron fuerza para continuar.

Selena Maribel Yucailla Chiluzia

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde un enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual se utilizó como técnica de recolección de datos, el cuestionario de la escala de estrés percibido y clima laboral de preguntas cerradas. Esta investigación se efectuó con un diseño cuantitativo, desde el método hipotético deductivo el cual utiliza valores numéricos.

Se empleó un tipo de investigación no experimental. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de estrés percibido (EEP-10) de Remor que tiene dos dimensiones distrés general, capacidad de afrontamiento y la Escala Clima laboral (CL – SPC) de Sonia Palma Carrillo la cual tiene 5 dimensiones autorrealización, comunicación, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales, para los resultados de datos estadísticos se utilizó el programa IBM SPSS, la población estuvo conformada por 38 personas estimadas en un rango de edad de entre los de 23 a 66 años, con diferentes niveles de instrucciones y que laboran en diferentes cargos de (administración, recepción, agentes de seguridad, laboratorio clínico, servicio de enfermería, medicina general, consulta externa, nutrición, limpieza y ropería . La conclusión principal a la que se llegó fue que hay un índice de estrés en el personal que labora en Clínica Moderna, lo cual puede afectar el rendimiento y el cumplimiento de manera óptima de sus actividades dentro de la organización.

Palabras claves: estrés percibido, distrés general, capacidad de afrontamiento, clínica, autorrealización, comunicación, involucramiento laboral, condiciones laborales y supervisión.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the incidence of stress in the work environment from a cognitive behavioral approach in the staff of the Modern Clinic of the Metropolitan District of Quito, for which the questionnaire of the perceived stress scale was elaborated. And labor. Climate of closed questions. This research was carried out with a quantitative design, based on the hypothetical-deductive method that uses numerical values.

A non-experimental type of research was used. The instruments used were: Remor Perceived Stress Scale (EEP-10), which has two dimensions: general malaise, coping capacity, and Sonia Palma Carrillo Work Environment Scale (CL - SPC), which has 5 dimensions: self-realization , communication, labor involvement, supervision and working conditions, for the results of statistical data the IBM SPSS program was used, the population was made up of 38 people estimated in an age range between 23 to 66 years, with different levels of education and who work in different positions (administration, reception, security agents, clinical laboratory, nursing service, general medicine, external consultation, nutrition, cleaning and clothing).

The main conclusion reached was that there is an index of stress in the personnel that works in Modern Clinic, which can affect the performance and optimal fulfillment of their activities within the organization.

Keywords: perceived stress, general malaise, coping ability, clinic, self-realization, communication, job involvement, working conditions and supervision.

Índice de Contenido

Datos informativos del proyecto.....	12
Objetivo general:.....	13
Objetivos específicos:	13
Eje de la investigación	13
Psicología conductual.....	13
Psicología Cognitiva	13
Definiciones del estrés	14
Hay 3 clasificaciones del estrés:	15
Teorías del estrés	15
Teorías basadas en el estímulo.....	15
Teorías basadas en la respuesta	16
Teorías basadas en la interacción.....	17
Ambiente laboral.....	17
Clínica Moderna	18
Misión	18
Visión	18
Valores	18
Variables o dimensiones.....	18
Hipótesis.....	20
Objeto de la investigación	20
Metodología	21
Diseño de Investigación	21
Tipo de Investigación.....	22
Instrumentos y técnicas de Producción de datos.....	22
Escala de estrés percibido (EEP-10)	22
Escala de clima laboral CL - SPC.....	23
Preguntas clave.....	24
Organización y procesamiento de la información	24
1. Resultados variables demográficos	24
Tabla 1 Variable Edad.....	24
Tabla 2 Variable Género	25
Tabla 3 Variable Instrucción	25
Análisis de resultados generales, cuestionario de Estrés Percibido EEP-10	25
Tabla 1.1 Operacionalización de variables	25
Estadístico de fiabilidad	26
Tabla 1.2 Estadísticas de Confiabilidad Escala de Estrés Percibido	26
Tabla 1.4 Estadísticos de fiabilidad de dimensión Distrés General	27
Tabla 1.5 Porcentaje Dimensión Distrés General	28
Tabla 1.6 Estadísticos de Confiabilidad dimensión Capacidad de Afrontamiento	29

Tabla 1.7 Resultados y Porcentajes de Dimensión Capacidad de Afrontamiento	29
Tabla 2 Operacionalización de variable	30
Tabla 2.1 Tabla de Baremos	31
Tabla 2.2 Estadísticas de Confiabilidad de Escala de Clima Laboral CL-SPC	31
Tabla 2.3 Procesamiento de datos	31
Tabla 2.4 Frecuencias y Porcentajes de Escala Clima Laboral CL-SPC.....	32
Tabla 2.5 Estadísticas de confiabilidad de Subdimensión Autorrealización	33
Tabla 2.6 Frecuencias y porcentajes de la Subdimensión Autorrealización.....	34
Tabla 2.7 Estadísticas de Confiabilidad de Subdimensión Involucramiento Laboral.....	34
Tabla 2.8 Porcentajes y Frecuencia de Subdimensión Involucramiento laboral.....	35
Tabla 2.9 Estadísticas de Confiabilidad de Subdimensión Supervisión.....	35
.....	36
Figura 7. Resultados de la Subdimensión Supervisión.....	36
Tabla 3. Porcentajes y Frecuencia de Subdimensión Supervisión	36
Tabla 3.1 Estadísticos de Confiabilidad de Subdimensión Comunicación	37
Tabla 3.2 Porcentajes y Frecuencias de la Subdimensión Comunicación.....	38
Tabla 3.3 Estadísticos de Confiabilidad de la Subdimensión Condiciones Laborales	38
Tabla 3.4 Porcentajes y Frecuencia de Subdimensión Condiciones Laborales	39
Análisis de la información.....	40
Plan de análisis	40
Método de escala gráfica:	40
Justificación.....	40
Relevancia	41
Caracterización de los beneficiarios	42
Población.....	42
Tipo de Muestra.....	42
Criterios de la muestra	43
Interpretación.....	43
Principales logros del aprendizaje	45
Conclusiones y recomendaciones	46
Referencias bibliográficas:.....	48
Anexos	53
Anexo1. Cronograma de actividades	53
Anexo 2. Consentimiento informado	54
Anexo 3. Escala de Remor	55
Anexo 4. Escala de Clima Laboral.....	56

Datos informativos del proyecto

Título: La incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022

La presente investigación estudió la incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022, los sujetos de investigación fueron 38 personas, de las cuales, 31 personas fueron del sexo femenino y 7 personas del sexo masculino, es decir se estudió a todo el personal de la institución Clínica Moderna CIA. LTDA, por ende, no existieron criterios de exclusión.

Delimitación del tema.

Qué: La incidencia del estrés procedentes del ámbito laboral desde un enfoque cognitivo conductual

Con quienes: Personal de servicio

Dónde: Clínica Moderna de Quito

Cuando: Período 2022

Objetivo general:

Determinar la incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de estrés de los empleados de Clínica Moderna.
- Evaluar el clima laboral de la institución de Clínica Moderna
- Determinar la relación que existe entre el estrés y el ambiente laboral en los trabajadores de Clínica Moderna.

Eje de la investigación

El enfoque cognitivo propone que las personas experimenten diversos comportamientos que afectan de manera significativa a su medio ambiente. En esta investigación se realizó un estudio a toda la población que labora en Clínica Moderna, percibiendo sus experiencias, así como las vivencias experimentadas al momento de la ejecución y proceso de aplicación de las escalas, en efecto se obtuvò nuevos aprendizajes tales como; estrés, clima laboral, capacidad de afrontamiento.

Se optó por el enfoque cognitivo conductual ya que el comportamiento es fundamental para mantener un adecuado manejo del estrés, así como también un clima laboral amigable o desfavorable.

Psicología conductual

Conocida como psicología del comportamiento, es una teoría del aprendizaje basada en la conducta del ser humano, se obtienen mediante la interacción de los individuos y el entorno, esta rama de la psicología cree que la respuesta a los estímulos ambientales afecta de manera directa al comportamiento Morales y Garzón (2021).

Psicología Cognitiva

Esta teoría se encarga de estudiar los principales componentes de información de los individuos, los cuales interfieren en los cambios de las actividades humanas entre ellas están la percepción, el pensamiento, el lenguaje, la memoria, la inteligencia y nuevos procesos que forman parte de la formación del conocimiento. La psicología cognitiva se refiere a la interpretación de la conducta, es decir se trata de un proceso mediante el cual la información sensitiva, se convierte, reduce, elabora, almacena, restaura y utiliza (Escobedo, 1993).

Definiciones del estrés

Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: la respuesta inespecífica del organismo a cualquier necesidad y condición externa resultante de un síndrome específico, como un conjunto de respuestas fisiológicas que hacen que el cuerpo responda, es decir es una reacción biológica esencial para subsistir, es así que cualquier cambio o diversas circunstancias que se produzcan en nuestra vida , como cambiar de trabajo, hablar en público, ir a una entrevista o mudarse a otro lugar de residencia, pueden generar estrés (OMS, 2017).

El término, que se originó en idioma inglés, se introdujo rápidamente en todos los idiomas; Las ideas, los nombres y los conceptos se arraigan fácilmente en la mente popular.

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal.

Hoy se sabe que este el cambio constante a nivel laboral y social obliga a las personas a adaptarse, por eso es necesario un cierto nivel de estrés para responder adecuadamente a los desafíos de la vida diaria. A esto se le llama eustrés o estrés positivo. Hay momentos en los que la actividad es muy compleja pero el resultado es muy satisfactorio, y la sensación de completar una tarea, o un ejercicio correctamente se llama euforia y tensión positiva. Sin embargo, aunque la respuesta al estrés es fundamental y adaptativa en un principio, cuando se prolonga o intensifica en el tiempo, la salud, el desempeño escolar o laboral, e incluso las relaciones personales, pueden tener un impacto negativo distrés, demandas y presiones en el pasado reciente y demandas y presiones esperadas en el futuro cercano (Hans, 1956).

Además, existen otras clasificaciones del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona:

Hay 3 clasificaciones del estrés:

1. El estrés agudo o episódico ocurre cuando las personas afectadas tienen muchas responsabilidades y no pueden regular el número de demandas y presiones, como resultado, reaccionan incontrolablemente, son emocionales y generalmente irritables y se sienten incapaces de organizar su vida (Hans, 1956).

2. El estrés crónico es una condición de alarma constante que ocurre cuando una persona no ve una salida a la depresión. El estrés de demandas y presiones aparentemente interminables, pueden provenir en algunos casos de experiencias traumáticas de la infancia que a menudo están presentes. La peor parte del estrés crónico es que la gente se acostumbra, se olvida e incluso se quemó en un ataque de nervios peligroso y mortal. Los síntomas del estrés crónico son difíciles de tratar (Hans, 1956).

3. El agotamiento ocurre cuando el estrés se vuelve crónico y dura un período de tiempo que varía de persona a persona. Es esta última etapa la que presenta más problemas, pues si no se reduce el gatillo, tensión, agitación y tensión, el nivel de resistencia se secará, provocando el resurgimiento de la alarma y los consiguientes problemas físicos y psicológicos. Esta etapa revela debilidad, falta de descanso, sentimientos de ansiedad y ganas de escapar (Ávila, 2014).

Por otro lado, (International Labour Office et al., 2007), menciona que los factores psicosociales están enfocadas a las relaciones interpersonales que tienen los trabajadores, así como los horarios, el clima, las funciones laborales, sobrecarga laboral y ritmo, también influye el entorno existente fuera del área laboral, así como las relaciones externas y las diferentes percepciones y experiencias que pueden influir en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Teorías del estrés

Teorías basadas en el estímulo

El estrés está diseñado como factor estresor. Esto significa que el estímulo crea ciertas demandas sobre el individuo. En este sentido, el estrés es externo al individuo y las situaciones mismas lo son también según sus características (Barraza, 2007).

Dependiendo de la fuente del actuador, existen diferentes tipos de estresores:

- Entorno: estímulos percibidos del entorno como temperatura (demasiado alta o demasiado baja), ruido o luz. Puede tener consecuencias en la salud de las personas incluso si no lo saben (Barraza, 2007).

- Eventos de vida estresantes: eventos en los que se produce un cambio en la vida, la persona debe hacer algo para adaptarse a la nueva situación y seguir adelante. Suele ocurrir con menos frecuencia. Puede ser positivo (matrimonio, iniciar un nuevo negocio) o negativo (divorcio, pérdida del trabajo). También pueden estar tan estresados que creen sentimientos de incertidumbre o vulnerabilidad (Barraza, 2007).

- Diario: También conocido como estrés parcial, se trata de pequeños inconvenientes diarios (atascos, falta de autobuses, etc.). Se trata de estresores psicosociales que ocurren con frecuencia y por tanto tienen un mayor impacto en la salud (Barraza, 2007).

- Especial: se refiere a crisis o desastres. Tienen una personalidad impredecible y están completamente fuera de control. Estos tipos de factores estresantes incluyen desastres naturales y violencia interpersonal severa. (Barraza, 2007).

Teorías basadas en la respuesta

Esta teoría tiene como finalidad recuperar el equilibrio perdido o adaptarse a una situación. En este sentido, la respuesta al estrés es general. Es decir, es un conjunto de respuestas fisiológicas del organismo y no específicas. Se puede dividir en tres etapas (Hernández, 2015).

1. Alarma: ocurre inmediatamente después de que el cuerpo reconoce la fuente del estrés o amenaza. Es una respuesta rápida y su función es movilizar los recursos del organismo para afrontar y superar la situación. Comienza activando el sistema nervioso simpático. También se liberan adrenalina y norepinefrina, que se encargan de preparar al organismo para afrontar o salir de una situación (la respuesta de lucha). Si la tensión cesa después de un tiempo, el cuerpo vuelve a la normalidad (Hernández, 2015).

2. Resistencia: se produce cuando el estrés continúa o se repite a pesar de los esfuerzos del cuerpo por combatirlo o deshacerse de él. Durante esta fase, el cuerpo está tratando de adaptarse al factor de estrés, por lo que la activación es siempre más alta de lo normal, pero más baja que la fase de alerta. El cuerpo desarrolla resistencia a los estímulos a los que intenta adaptarse, pero a cambio tiene menos recursos para adaptarse a los nuevos estresores que puedan surgir (Hernández, 2015).

3. Fatiga: ocurre cuando el estrés se prolonga o se repite severamente. Los síntomas típicos de una respuesta de alarma reaparecen y, si el estrés continúa, es

probable que desarrolle una enfermedad o problema de salud. Incluso la muerte en casos extremos (Hernández, 2015).

Teorías basadas en la interacción

El estrés se entiende como la relación entre un factor estresante y la respuesta de un individuo. Estas teorías reconocen que ellos mismos tienen situaciones estresantes, pero también postulan que el nivel de estrés que experimenta un individuo depende no solo de las características sino también de sus resultados individuales (Barraza, 2007).

Por tanto, se hace hincapié en la interacción entre el estímulo y las características individuales. Los mecanismos que median el estímulo y la respuesta (variables intermedias) se han propuesto explicar por qué las personas experimentan diferentes niveles de estrés en un mismo estado de estímulo. Se propone la evaluación cognitiva como mediadora entre la excitación y la respuesta al estrés a través de tres fases (Barraza, 2007).

1. Evaluación de la línea de base: surge cuando el tema está estresado y tiene una primera evaluación de las necesidades de la situación. Una persona puede ver la situación como ligera, positiva, estresante o irrelevante (Barraza, 2007).

2. Evaluación secundaria: Temas que consideran la disponibilidad de recursos suficientes para atender y adaptarse a los requerimientos de situaciones estresantes. La fuerza y el contenido de la respuesta emocional, depende de qué tan amenazante perciba la persona la situación y si tiene los recursos necesarios (Barraza, 2007).

3. Reevaluación: es la modificación de evaluaciones previas en base a nueva información del entorno. De esta forma, lo que inicialmente se interpreta como una situación benigna puede luego ser evaluado como estresante o viceversa (Barraza, 2007).

Ambiente laboral

Con respecto al ambiente laboral el Diccionario de la Real Academia Española (2011) menciona que, el ambiente laboral es el conjunto de condiciones atmosféricas (herramientas de producción, trabajo, área de trabajo, la temperatura, entre otros), que da como resultado un cambio en el desempeño laboral, que intervienen en el proceso de producción y pueden afectar la salud y causar enfermedades.

A continuación, se detalla información importante de la institución Clínica Moderna en la cual se realizó la presente investigación.

Clínica Moderna

La institución Clínica Moderna de acuerdo a su página web con 55 años de trayectoria cuyo objetivo es salvaguardar el bienestar del paciente con personal especializado en atención al cliente (Clínica Moderna, 2022)

Misión

“Brindamos excelencia en atención al paciente a través de prácticas clínicas innovadoras, que integran la investigación, la actualización profesional y humana constante, con espíritu de servicio a la persona y a la sociedad,

Visión

Ser pioneros en brindar atención integral, humanizada, oportuna y de calidad y mantiene presente los

Valores

Ética profesional

Estilo de trabajo” (Clinica Moderna, 2022).

Glosario:

Estrés: Es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier necesidad y condición externa (Hans, 1956).

Ambiente laboral: Es el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo. Incluye desde la forma de la relacionarse de los empleados, hasta la satisfacción de los mismos (Guerrero, Cañedo, & Rubio, 2006).

Eustrés: Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico (Hans, 1956).

Distrés: es el estrés desagradable provoca un esfuerzo excesivo en relación a una carga (Hans, 1956).

Estresor: Son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés (Hans, 1956).

Variables o dimensiones

En esta investigación se tomó en cuenta las siguientes variables: estrés, ambiente laboral, estas se detallarán en la siguiente matriz.

Variable	Concepto	Indicadores	Escalas
Edad	Años cumplidos situados en un rango de edad (RAE, 2019).	20 a 66 años	Cuantitativa discreta (variable interviniente)
Género	“Conjunto de seres que tiene uno o varios caracteres comunes” (RAE, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> ● Femenino ● Masculino 	Cualitativa nominal (variable interviniente)
Instrucción	Grado de educación alcanzado por una persona (INEC,2020).	<ul style="list-style-type: none"> ● Primaria completa, incompleta. ● Secundaria completa, incompleta. ● Superior completa, incompleta ● Sin educación. 	Cualitativa ordinal (variable interviniente)
Estrés	“Es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier necesidad y condición externa” (Hans,1956).	<ul style="list-style-type: none"> ● Distres General ● Capacidad de Afrontamiento 	Cualitativa nominal (variable dependiente)
Ambiente Laboral	Según Palma (2004) es la percepción, sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite un aspecto de diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Autorrealización ● Involucramiento o laboral ● Supervisión ● Comunicación ● Condiciones Laborales 	Cualitativa nominal (variable independiente)

Elaborado por: Minda y Yucailla (2022).

Hipótesis

Esta investigación contempla la hipótesis referente a la incidencia del estrés en los trabajadores de Clínica Moderna, los cuales están expuestos a cambios constantes en su ambiente laboral. Es probable que afecte de manera directa en el comportamiento de los individuos, además es posible que estas conductas se repitan con mayor frecuencia en instituciones que prestan servicios directo a personas (García & Gil, 2016).

Hi: Existe una relación significativa entre el estrés y el ambiente laboral que afecte al personal que labora en la empresa Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés y el ambiente laboral que afecte a al personal que labora en la empresa Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2022.

Hi: El estrés influye en el clima laboral, que afecte al personal que labora en la empresa Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2022.

Ho: El estrés No influye en el clima laboral que afecte a al personal que labora en la empresa Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2022.

Hi: Existe capacidad de afrontamiento tales como (manejar problemas, control de dificultades) empleadas por el personal que laboran en la empresa Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2022.

Ho: No existe capacidad de afrontamiento tales como (manejar problemas, control de dificultades) empleadas por el personal que laboran en la empresa Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2022.

Se espera que las hipótesis planteadas sean verificadas y comprobadas o en lo contrario se comprobara que las hipótesis son nulas.

Objeto de la investigación

La presente investigación expone la importancia de profundizar sobre el estrés en un contexto organizacional y sus repercusiones socio productivas que se incrementa cada año, miles de personas lo experimentan a causa de sucesos laborales, convirtiéndose en uno de los padecimientos más frecuentes en el ámbito laboral. En el caso de la salud, el estrés afecta en la presión arterial, desvelo, sudor, además, en la salud mental tiene consecuencias como depresión, ansiedad, ira, así como también a nivel social y el

entorno, tiene efectos en las relaciones interpersonales con compañeros y la calidad de atención a los pacientes y familiares. (Álvarez & Fernández, 1991).

Según los autores (William y Cooper 1998) el estrés en el trabajo se ha convertido en una de las características más comunes de la vida moderna, según una encuesta aplicada a 28.000 trabajadores de salud de 215 organizaciones en los Estados Unidos, verificaròn que existen problemas de salud agudos y crónicos en los empleados (Williams y Cooper, 1998; como se citó en Marín y Usma, 2012).

Es por ello que las organizaciones requieren varios cambios, ya que en la actualidad la vulnerabilidad a enfermedades laborales se ha incrementado significativamente, por ejemplo, el síndrome del quemado (síndrome de burnout), también conocido como desgaste profesional, es una disfunción psicológica que afecta directamente a los trabajadores. Es el resultado de la intensa presión de trabajo, el manejo inadecuado de situaciones estresantes, que incluso puede provocar desprecio por uno mismo derivado por el miedo a perder el empleo, la monotonía de algunas tareas, la falta de expectativas y la insatisfacción laboral que conduce al aumento de su incidencia (Álvarez & Fernández, 1991).

Metodología

La presente investigación reunió las condiciones metodológicas de tipo cuantitativa, desde el método hipotético deductivo porque las teorías se evalúan generando y poniendo a prueba hipótesis que se utilizarón para registrar observaciones, desarrollar teorías explicativas y poner a prueba las predicciones de esas teorías (Barrantes, 2014).

Esta investigación utilizó la recolección de datos para plantear un problema de estudio determinado, también se realizó la revisión de la literatura que se empleó para plasmar un marco teórico, posteriormente a partir de las hipótesis planteadas se identificó las variables, estas fueron analizadas mediante, la implementación de escalas con la finalidad de obtener resultados y conclusiones (Barrantes, 2014).

Diseño de Investigación

En esta investigación se efectuó un diseño cuantitativo (cuantificar y medir), ya que es un planteamiento que tiene objetividad, confiabilidad y validez, este diseño de

investigación utiliza valores numéricos para estudiar un fenómeno que brinda conclusiones, resultados numéricos, que son expresados de forma matemática, así los elementos de la investigación son claros definidos y limitados, se parte de toda la información científica que se encuentra validada para construir la descripción del objeto de estudio y comprende los procedimientos para la formulación y/o comprobación de las hipótesis (Sampieri, 2014).

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo no experimental, porque se clasifican según los momentos en el que se ejecuta la recolección de datos para el análisis de los procesos estudiados, la investigación describe la realidad de los trabajadores, además no se modificó o manipulo las variables expuestas con anterioridad. Este tipo de investigación tiene un enfoque transversal ya que se obtuvò datos en un momento específico (Salgado, J & Leria, F, 2018).

Instrumentos y técnicas de Producción de datos

Se aplicó la escala de “Estrés Percibido de Remor EEP-10” y la “Escala de Clima Laboral CL-SPC” , estas escalas constan de preguntas cerradas donde el participante debe marcar las respuestas, mientras que las fuentes secundarias que se empleó son artículos de revista, tesis, páginas web, libros, entre otros, de la misma manera, la investigación fue sustentada por revisiones bibliográficas acerca del estrés y el ambiente laboral, es decir información relevante para la investigación que tengan propuestas de mejoramiento (Minda y Yucailla, 2022).

Escala de estrés percibido (EEP-10)

El estrés se analizó mediante la aplicación de un cuestionario con la versión en Castellano de la EEP-10 usada por Remor, que consta de 10 preguntas cerradas (dicotómicas, estructuradas), con la finalidad de medir la percepción del estrés psicológico y en qué medida las situaciones de la vida, se estiman estresantes y explora el nivel de estrés experimentado en los últimos meses.

Escala de Estrés Percibido EEP-10

Nunca	Casi Nunca	De vez en Cuando	A menudo	Muy A menudo
0	1	2	3	4

Fuente: Remor (2006) Elaborado por: (Minda y Yucailla,2022)

Este cuestionario contiene 5 opciones de respuesta “nunca, casi nunca, de vez en cuando, muchas veces y siempre” estas se clasifican de 0 a 4, sin embargo, es necesario aclarar que los ítems 4,5,7 y 8 se califican en forma opuesta a los otros ítems, la escala muestra ser fiable y es validada para evaluar el estrés en diferentes poblaciones (Teixeira, 2016).

Escala de clima laboral CL - SPC

Según, (Castro, C & Espinoza, M, 2019 citando a Palma, 2004) este instrumento fue elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, está diseñado con la técnica de Likert que permite sondear la variable clima laboral y es el más utilizado en investigaciones y en temas de ambiente laboral, contiene 5 dimensiones estos son 1. Autorrealización, 2. Involucramiento laboral, 3. Supervisión, 4. Comunicación y 5 Condiciones laborales.

Tabla 2 Escala De Clima Laboral CL-SPC

Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Palma (2004) Elaborado por: (Minda y Yucailla,2022).

Se califican del 1 al 5 con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y 50 puntos para cada una de las dimensiones, la interpretación se toma en criterio que a mayor puntaje mejor ambiente laboral y a menor puntaje menor percepción del ambiente laboral.

Para la investigación se utilizó, un documento de consentimiento informado, que resalta la voluntariedad de la participación, así como también los posibles beneficios y la exclusión de eventuales riesgos en el desenvolvimiento de los participantes en su contexto laboral, así como también se manejó los datos bajo estrictos criterios de confidencialidad (Minda y Yucailla,

2022).

Preguntas clave

¿Cuál es la incidencia del estrés proveniente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna en el distrito Metropolitano de Quito?

¿Qué nivel de estrés existe en el personal de salud de Clínica Moderna?

¿Cuál es la relación existente entre el estrés y el ambiente laboral en la institución Clínica Moderna?

¿Qué recomendaciones se puede brindar para disminuir el estrés procedente del ambiente laboral?

Organización y procesamiento de la información

A continuación, se exponen los resultados cuantitativos, que fueron hallados en la ejecución de las escalas de Estrés Percibido y Escala de Clima Laboral.

1. Resultados variables demográficos

Tabla 1 Variable Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
23 a 30	12	9%
31 a 40	9	7%
41 a 50	9	7%
51 a 65	8	6%
Total	38	28%

Fuente: Población en estudio, Fuente: IBM SPSS (Minda y Yucailla,2022).

La mayoría de los encuestados, se encuentran en edades comprendidas entre los 23 a 30 años, representando cerca de la cuarta parte de la población, es decir estas edades tienen un porcentaje mayoritario correspondiente al 9%.

Tabla 2 Variable Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	femenino	31	22%
	masculino	7	5%
	Total	38	28%

Fuente: Salida resultado SPSS, población en estudio.

Fuente: IBM SPS (Minda y Yucailla,2022).

Existe un mayor porcentaje de mujeres, obteniendo un 22% con respecto al género masculino, se encuentra en un 5%, es decir existe un mayor índice de mujeres encuestadas.

Tabla 3 Variable Instrucción

Instrucción formal	Frecuencia	Porcentaje
Basico	2	1%
Bachiller	16	11%
Superior	20	14%
Total	38	27%

Fuente: Población en estudio IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

El nivel de escolaridad de la población recae en el tercer nivel de formación académica, en un 14%, esto permite tener una idea clara de la predominancia de personal técnico profesional.

Análisis de resultados generales, cuestionario de Estrés Percibido EEP-10

Tabla 1.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Índices	Escala de medición
			es		

Estrés Percibido	“Se considera que el estrés es una relación entre el individuo y el entorno cuando este último es valorado como estresante o que pone en peligro el bienestar del sujeto” (Remor, 2006; Cozzo y Reich, 2016; Brito et al, 2016).	Distrés General	1,2,3,6,9,10	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Casi nunca • De vez en cuando. • A menudo • Muy a menudo 	Ordinal
		Capacidad de Afrontamiento	4,5,7,8		

Fuente: (Minda y Yucailla,2022)

Estadístico de fiabilidad

Tabla 1.2 Estadísticas de Confiabilidad Escala de Estrés Percibido

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	10

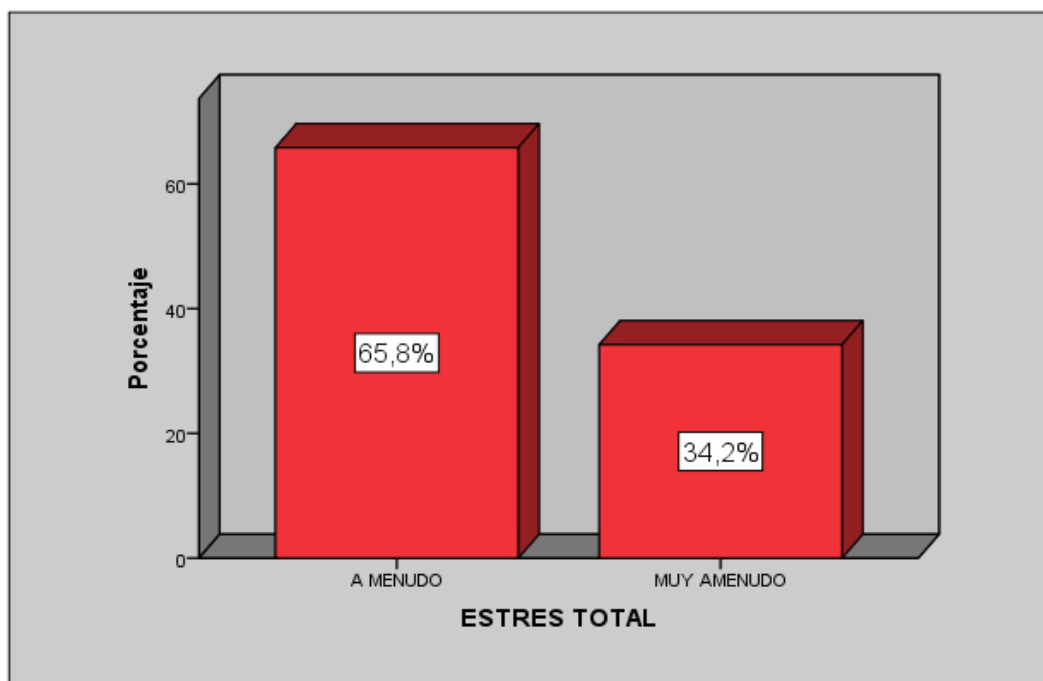
Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

En el presente cuadro se muestra una confiabilidad aceptable de la escala estrés percibido, puesto que proyecta una confiabilidad de 0,780 en el Alfa de Cronbach, mencionando que tiene una fiabilidad ya que se encuentra más cerca de 1 en el Alfa de Cronbach, por lo cual se puede decir que los resultados son confiables.

Tabla 1.3 Porcentajes Suma Total de Variable Estrés Percibido EEP-10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	A MENUDO	25	18,1	65,8%
	MUY AMENUDO	13	9,4	34,2%
	Total	38	27,5	100,%

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)



Nivel de estrés:
 NORMAL: 30% AL 50% LEVE: 51% AL 70% MODERADO: 71% AL 90% GRAVE: 90 AL 100%

Figura 1. Variable de Estrés Percibido EEP-10 Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Como podemos observar en los gráficos el 34,2% (13 personas) consideran que el estrés no influye en sus actividades, estas personas se ubican en un nivel de estrés normal, mientras que el 65,8% (25 personas) muestran un nivel de estrés leve, piensan que el estrés influye en sus actividades laborales, de tal manera, podemos darnos cuenta que hay un alto porcentaje de empleados, que consideran que el estrés afecta de manera significativa en sus actividades laborales.

Tabla 1.4 Estadísticos de fiabilidad de dimensión Distrés General

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	6

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

La escala de estrés percibido se subdivide en “distrés general” la cual se divide en 6 ítems, (1,2, 3, 6, 9,10) y da como resultado un alfa de Cronbach de 0.869, es decir es un

número cercano a 1 por la tanto, es favorable para continuar con la investigación.

Tabla 1.5 Porcentaje Dimensión Distrés General

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	DE VEZ EN CUANDO	37	26,8	97,4%
	A MENUDO	1	,7	2,6%
	Total	38	27,5	100,0%

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

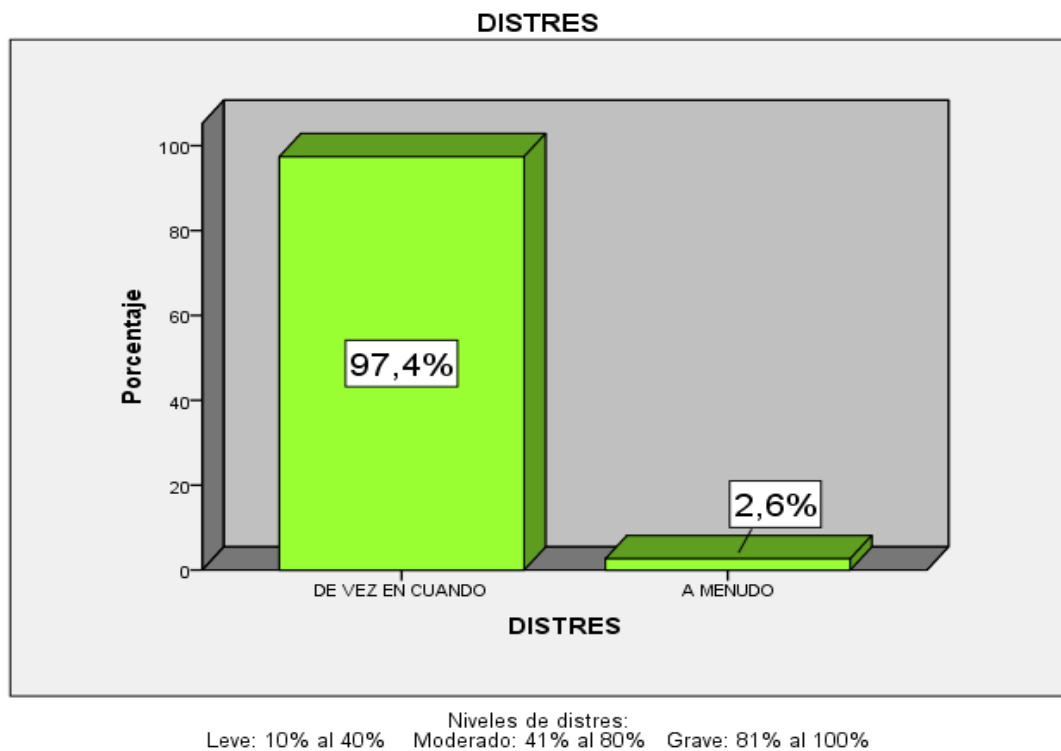


Figura 2. Resultados de Dimensión Distrés General. Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022).

De acuerdo a los gráficos se puede observar que el 2,6% (1 persona) cree que el distrés no afecta en sus actividades laborales, mientras que el 97,4% (37 personas) consideran que, el distrés afecta de manera inmediata en sus responsabilidades laborales, lo cual indica que la mayor parte de los trabajadores, se sienten identificados con los diferentes factores que pueden influir en su desempeño laboral así como social, es así que este porcentaje de población se ubica en un nivel grave de afectación por el distrés.

Tabla 1.6 Estadísticos de Confiabilidad dimensión Capacidad de Afrontamiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,463	4

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

La escala de estrés percibido de Remor se subdivide en dos subdimensiones en este caso se realizó en análisis estadístico de “capacidad de afrontamiento” la cual está dividida por 4 ítems, (4,5, 7,8) y arrojo como resultado 0.463, es decir es un valor que se encuentra alejado de 1 es así, que se obtiene una confiabilidad media, puesto que se consideró dentro de la escala de estrés percibido.

Tabla 1.7 Resultados y Porcentajes de Dimensión Capacidad de Afrontamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	CASI NUNCA	1	,7	2,6%
	DE VEZ EN CUANDO	37	26,8	97,4%
	Total	38	27,5	100,%

Fuente: IBM SPS (Minda & Yucailla, 2022)

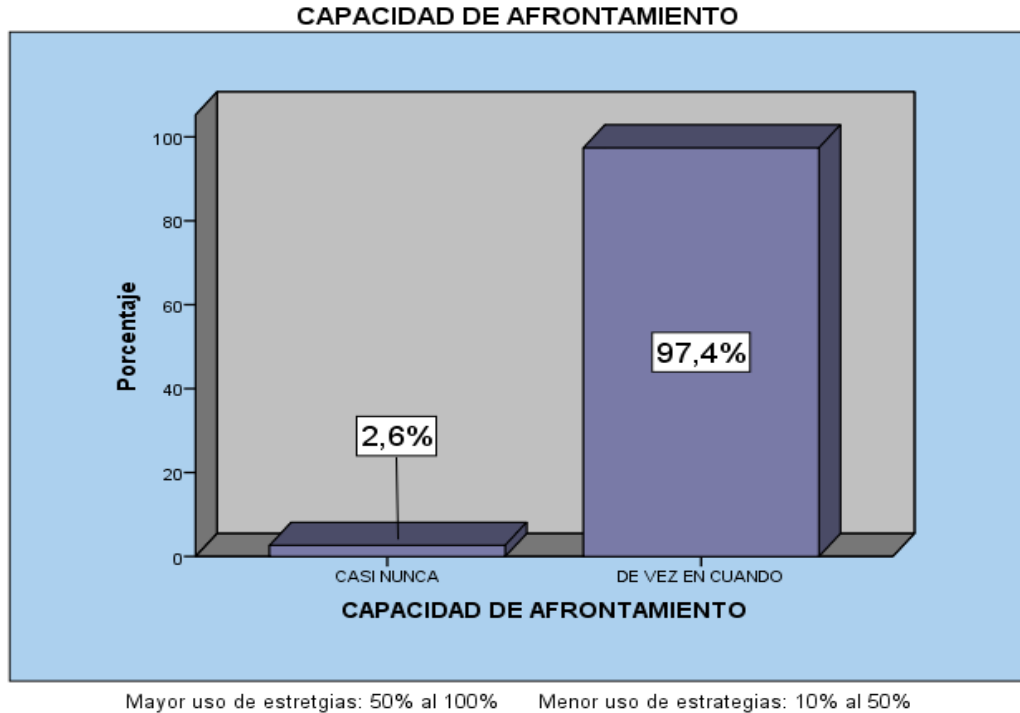


Figura 3. Resultados Dimensión Capacidad de Afrontamiento

De acuerdo al gráfico ilustrado el 2,6% (1 persona) emplea menor capacidad de afrontamiento en su área laboral, sin embargo, el 97,4% (37 personas) de la población refleja que, si manejan una adecuada capacidad de afrontamiento en su área laboral, entre estas están (comunicación efectiva, respeto) se considera que este porcentaje de población mantiene un alto porcentaje de capacidad de afrontamiento en sus actividades laborales.

Tabla 2 Operacionalización de variable

Variab le	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índice s	Escala de medici ón
Clima laboral	Según Palma (2004) es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de	Autorrealizac ión Involucramie nto Laboral Supervisión Comunicació	1,6,11,16,21,26,31,36,41 ,46 2,7,12,17,22,27,32,37,42 ,47 3,8,13,18,23,28,33,38,43 ,48 4,9,14,19,24,29,34,39,44	Ningun a o nunca Poco Regula r o algo	Ordinal

trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	n Condiciones Laborales	,44,49 5,10,15,20,25,30,35,40,4 5,50	Mucho Todo o siempre Ninguna o nunca
--	-------------------------------	--	---

Fuente: Palma (2004) Elaborado por: (Minda & Yucailla, 2022).

Tabla 2.1 Tabla de Baremos

Categorías Diagnósticas	Factores I al V	Puntaje total
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy Desfavorable	10-17	50-89

Fuente: Palma (2004) Elaborado por: (Minda & Yucailla, 2022)

Tabla 2.2 Estadísticas de Confiabilidad de Escala de Clima Laboral CL-SPC

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,979	,979	50

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Tabla 2.3 Procesamiento de datos

	N	%
Casos Válidos	38	27,5%
Total	38	100,%

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Se aplicaron 50 preguntas de escala de clima laboral a las 38 personas

participantes. Como resultado en el alfa de Cronbach arrojó un 0.979%, lo cual quiere decir según (Frías & Navarro, 2014), quien menciona a George y Mallery (2003, p.231), que si el Coeficiente alfa es mayor a 0.9 los resultados son excelentes. Esto quiere decir que existe una total confiabilidad en las encuestas y por lo tanto se llevó a cabo los resultados y discusiones propuestas de mejora para el clima laboral.

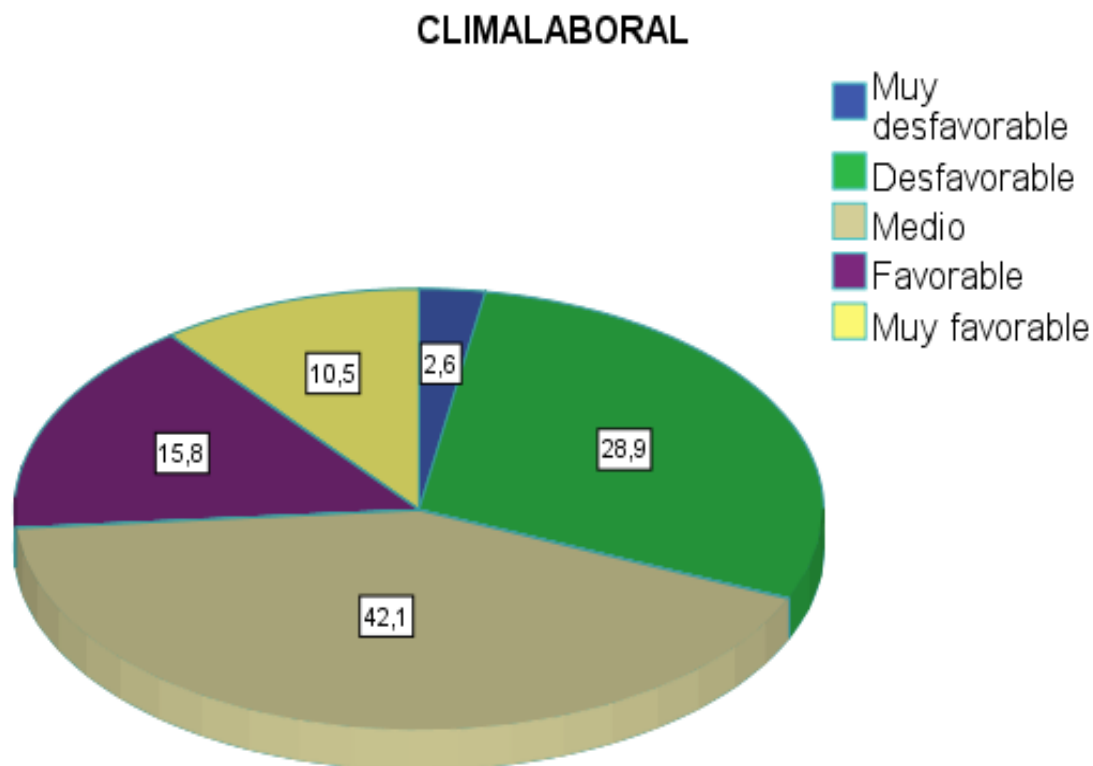


Figura 4. Resultados Variable Escala Clima Laboral CL-SPC Fuente: IBM

SPSS

(Minda & Yucailla, 2022).

Tabla 2.4 Frecuencias y Porcentajes de Escala Clima Laboral CL-SPC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy desfavorable	1	,7	2,6%
	Desfavorable	11	8,0	28,9%
	Medio	16	11,6	42,1%
	Favorable	6	4,3	15,8%
	Muy favorable	4	2,9	10,5%
	Total	38	27,5	100,%

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

De acuerdo a los resultados arrojados por la investigación, se determina que, el nivel general de Clima Laboral existente en la organización se sitúa como nivel “medio” con el 42,1%, lo que se entiende como un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones pero no suficiente, para un excelente desenvolvimiento laboral; además, se debe tomar en cuenta que existe un 28,9% que consideran que el Clima Laboral es desfavorable, un 10,5% que percibe un nivel de Clima Laboral muy favorable y finalmente un 15,8% que percibe un nivel de Clima Laboral favorable y muy desfavorable indistintamente.

Tabla 2.5 Estadísticas de confiabilidad de Subdimensión Autorrealización

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	10

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

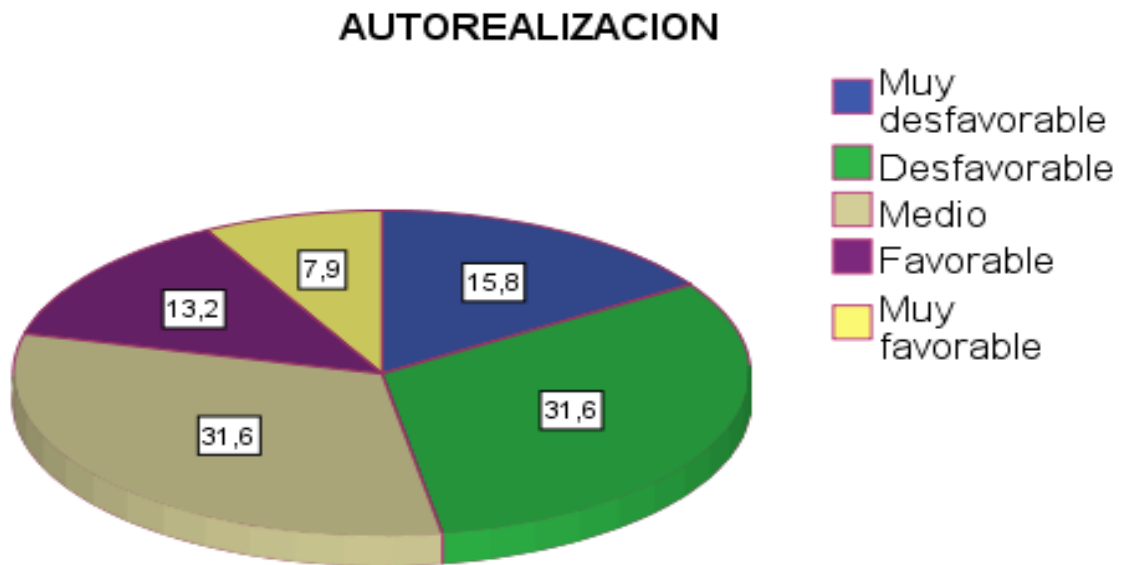


Figura 5. Porcentajes de Subdimensión Autorrealización

Tabla 2.6 Frecuencias y porcentajes de la Subdimensión Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy desfavorable	6	4,3	15,8	15,8%
	Desfavorable	12	8,7	31,6	47,4%
	Medio	12	8,7	31,6	78,9%
	Favorable	5	3,6	13,2	92,1%
	Muy favorable	3	2,2	7,9	100,%
	Total	38	27,5	100,0	

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Como se observa en la tabla 3.2 arrojó resultados donde se concluye que en el factor de autorrealización el 31,6% expresan percibir un clima medio y desfavorable, mientras el 15,8% señalan percibir un Clima Laboral muy desfavorable, mientras que el 13,2% expresan percibir un clima favorable, muy favorable con un 7,9%, por lo tanto, se evidencia que, en este factor se percibe un nivel de Clima Laboral “medio y desfavorable.

Tabla 2.7 Estadísticas de Confiabilidad de Subdimensión Involucramiento Laboral
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	10

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Como resultado en el alfa de Cronbach arrojó 0.888%, lo cual quiere decir según (Frías & Navarro, 2014), quien menciona a George y Mallery (2003, p.231), que si el Coeficiente alfa es mayor a 0.9 los resultados son excelentes cuando más próximo este a 1 más consistentes serán los ítems. Esto quiere decir que existe una total confiabilidad en las encuestas y por lo tanto se llevó a cabo los resultados y discusiones propuestas de mejora para el clima laboral.

INVOLUCRAMIENTO LABORAL

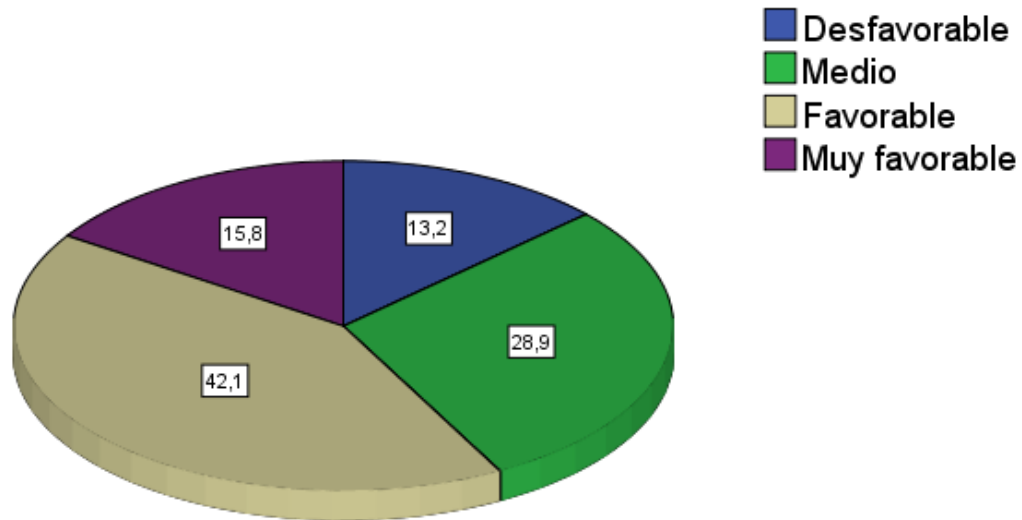


Figure 6. Resultados de Subdimensión de Involucramiento Laboral Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Tabla 2.8 Porcentajes y Frecuencia de Subdimensión Involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Desfavorable	5	3,6	13,2%
	Medio	11	8,0	28,9%
	Favorable	16	11,6	42,1%
	Muy favorable	6	4,3	15,8%
	Total	38	27,5	100,%
Total		138	100,0	

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

En este factor el 42,1% señalan percibir un nivel de Involucramiento Laboral Favorable, mientras que el 28,9% expresan percibir un clima Medio, seguido del 15,8% que señalan tener un clima Muy favorable, Desfavorable el 13,2%. Se concluye entonces que en este factor se identifica un nivel de clima laboral “medio” en relación a la identificación que tienen los trabajadores con los valores organizacionales y el compromiso que tienen con su organización.

Tabla 2.9 Estadísticas de Confiabilidad de Subdimensión Supervisión

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	10

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

El alfa de Cronbach arrojó un 0.898%, lo cual quiere decir según (Frías & Navarro, 2014), quien menciona a George y Mallery (2003, p.231), que si el Coeficiente alfa es mayor a 0.9 los resultados son excelentes cuando más próximo este a 1 más consistentes serán los ítems. Esto quiere decir que existe una total confiabilidad en las encuestas y, por lo tanto, se llevó a cabó los resultados y discusiones para implementar las propuestas de mejora para el clima laboral.

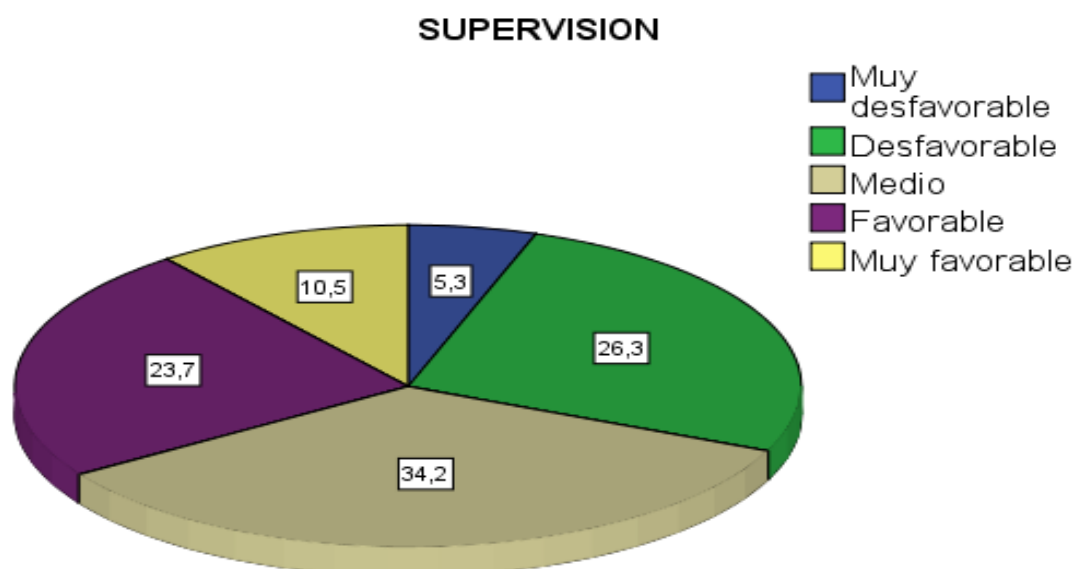


Figura 7. Resultados de la Subdimensión Supervisión Fuente: IBM SPSS

(Minda & Yucailla, 2022)

Tabla 3. Porcentajes y Frecuencia de Subdimensión Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy desfavorable	2	1,4	5,3%
	Desfavorable	10	7,2	26,3%
	Medio	13	9,4	34,2%
	Favorable	9	6,5	23,7%
	Muy favorable	4	2,9	10,5%
	Total	38	27,5	100,%

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

En el factor de supervisión el 34,2% percibe un nivel medio de clima mientras que el 26,3% percibe un nivel Desfavorable, el 23,7 % con un nivel Favorable, el 10,5% un nivel Muy favorable y un 5,3% un nivel Favorable, es así que, se concluye que en este factor se percibe un nivel de Clima Laboral “medio” con respecto a las relaciones de apoyo y dirección que se mantiene con sus superiores.

Tabla 3.1 Estadísticos de Confiabilidad de Subdimensión Comunicación

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	10

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Como resultado en el alfa de Cronbach arrojó 0.898%, lo cual quiere decir según (Frías & Navarro, 2014), quien menciona a George y Mallery (2003, p.231), que si el Coeficiente alfa es mayor a 0.9 los resultados son excelentes cuando más próximo este a 1 más consistentes serán los ítems. Esto quiere decir que existe una total confiabilidad en las encuestas y, por lo tanto, se llevó a cabo los resultados y discusiones para implementar las propuestas de mejora para el clima laboral.

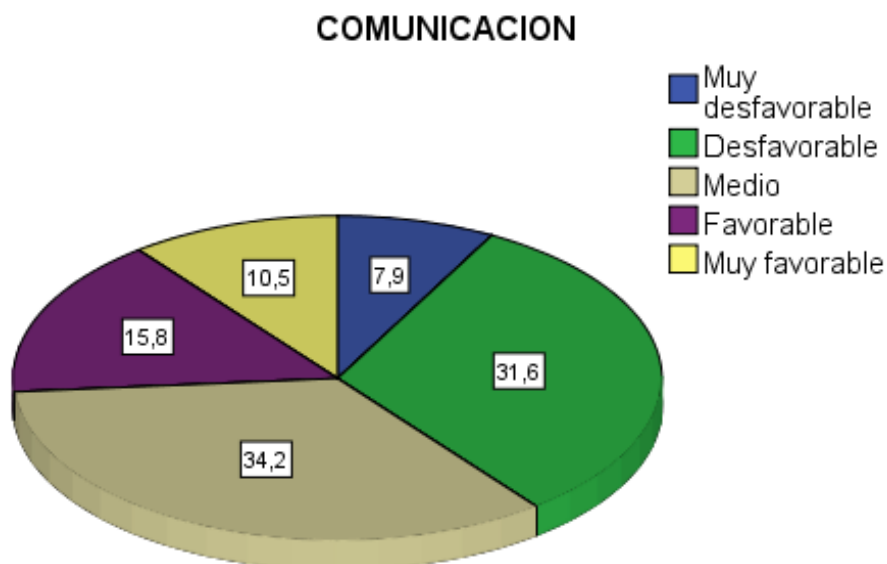


Figura 8. Resultados de la Subdimensión Comunicación

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Tabla 3.2 Porcentajes y Frecuencias de la Subdimensión Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy desfavorable	3	2,2	7,9%
	Desfavorable	12	8,7	31,6%
	Medio	13	9,4	34,2%
	Favorable	6	4,3	15,8%
	Muy favorable	4	2,9	10,5%
Total		38	27,5	100,%

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

En base a los resultados obtenidos se analiza que el 34,2% señalan tener un nivel Medio de Clima Laboral seguido del 31,2% que perciben un nivel Desfavorable y, mientras que el 15,8% percibe un nivel de Clima Laboral Favorable, el 10,5% un nivel Muy favorable y finalmente el 7,9% un nivel Muy desfavorable. Se concluye que el nivel de clima Laboral que prevalece en este factor es el nivel “medio” con relación al tipo de comunicación y los medios que se maneja en la organización.

Tabla 3.3 Estadísticos de Confiabilidad de la Subdimensión Condiciones Laborales
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	10

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

De las 38 personas aplicadas la escala, se ejecutó 10 preguntas. Como resultado en el alfa de Cronbach dio un 0.928%, lo cual quiere decir según (Frías & Navarro, 2014), quien menciona a George y Mallery (2003, p.231), que si el Coeficiente alfa es mayor a 0.9 los resultados son excelentes cuando más próximo este a 1 más consistentes serán los ítems. Esto quiere decir, que existe una total confiabilidad en las encuestas y, por lo tanto, se llevó a cabo los resultados y discusiones para implementar las propuestas de mejora para el clima laboral.

CONDICIONESL

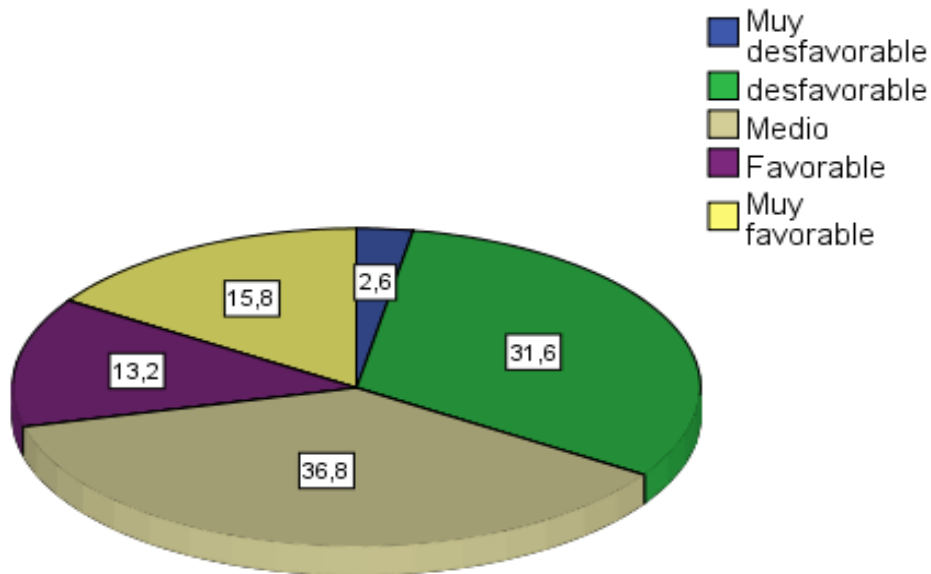


Figura 9. Resultados de la Subdimensión Condiciones Laborales

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

Tabla 3.4 Porcentajes y Frecuencia de Subdimensión Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy desfavorable	1	,7	2,6%
	desfavorable	12	8,7	31,6%
	Medio	14	10,1	36,8%
	Favorable	5	3,6	13,2%
	Muy favorable	6	4,3	15,8%
Total		38	27,5	100,%

Fuente: IBM SPSS (Minda & Yucailla, 2022)

El 36,8% percibe un nivel de Clima Laboral Medio mientras que el 31,6% expresan tener un nivel de Clima Desfavorable, el 15,8% un nivel Muy favorable seguido del 13,2% que perciben un nivel Favorable y finalmente un 2,6% perciben un nivel Muy favorable. Se concluye así que en este factor se percibe un nivel de Clima Laboral “Medio” con respecto a condiciones laborales los medios físicos, económicos y psicosociales que provee la organización a sus colaboradores para su ejercicio laboral.

Análisis de la información

Plan de análisis

En esta investigación se realizó la revisión de la literatura que se empleó para plasmar un marco teórico, posteriormente se aplicó, la escala del estrés percibido y la escala del clima laboral, las cuales reflejaron resultados para buscar la explicación de las variables a estudiar, al mismo tiempo se utilizó el programa Microsoft Office, de este modo se aseguró la confiabilidad y validez de los instrumentos, también se usó el programa BMI SPSS statistics, que permitió obtener resultados fiables como lo es el alfa de Cronbach que permite tener una fiabilidad adecuada (Castro, C & Espinoza, M, 2019).

La información y resultados se obtuvieron a través de un análisis estadístico, además se utilizó la combinación de enfoques estadísticos (escalas gráficas, escalas de puntuación, listas de verificación, etc.)

Método de escala gráfica:

Este método por lo general, es considerado uno de los más simples, además, su aplicación debe ser minucioso con la finalidad de evitar la subjetividad, lo cual puede causar interferencias enormes. En este método se debe aplicar criterios y procedimientos matemáticos, así como estadísticos, se ejecuta principalmente en el procesamiento de los resultados, sin embargo, los criterios y procedimientos antes nombrados son necesarios para corregir las desviaciones de orden personal de los evaluadores (Torres, 2012).

Se aplicó las escalas de estrés percibido EEP y Clima laboral CL, los factores a evaluar ya están definidos con anterioridad, por otro lado, estos factores se dimensionan con el “estrés general, así como la “capacidad de afrontamiento” los cuales se midieron, desde el más bajo, al más alto nivel de porcentaje. Adicionalmente el método de grafica se da a través de gráficos continuos que están representados en los resultados (Torres, 2012).

Justificación

En la actualidad las empresas nacionales como internacionales prestan

importancia a las consecuencias que tiene el estrés relacionado al clima laboral y afecta de manera significativa a los empleados y a la productividad de las instituciones, por ello, muchas empresas apuestan por generar un ambiente laboral satisfactorio y sano para proporcionar bienestar y seguridad a sus colaboradores (Bagger,2005).

El diario La Hora en una investigación realizada en el 2021, mediante un documento electrónico señaló que desde el 1 de enero del 2022 el llamado síndrome de agotamiento profesional o estrés laboral, entró a formar parte de la nueva clasificación Internacional de enfermedades CIE-10 de la Organización Mundial de la Salud, además señala que el 40% de los ecuatorianos padece de problemas de salud mental asociados a condiciones laborales. En este mismo contexto La Hora. ec (2021) menciona que las mujeres son más afectadas, entre los 30 y 49 años, donde la incidencia del estrés laboral llega a superar el 60% La Hora. ec (2021). Información relevante para la presente investigación.

Relevancia

El presente trabajo busca evidenciar la incidencia del estrés a partir de la revisión bibliográfica, tomando en cuenta su fundamentación teórica y estudios en el personal de Clínica Moderna, los resultados de esta investigación beneficiaran a las personas e instituciones que buscan diferentes alternativas para prevenir los niveles de estrés es por ello, que se promoverá los beneficios de un buen ambiente laboral (Guerra,2021).

Esta investigación aspira formar parte de la literatura en el área de la psicología y de la salud mental, se busca prevenir los índices de estrés, por otro lado, a través de los datos y el análisis, la investigación podría servir a los futuros investigadores con el objetivo de explorar otros enfoques con la posibilidad de beneficiar a las instituciones y a la sociedad, por ende, se generará nuevos conocimientos (Guerra, 2021).

En este sentido, se considera relevante esta propuesta de estudio, pues su intención es contribuir con información contextualizada de la incidencia del estrés en el área de laboral (Guerra, 2021).

Caracterización de los beneficiarios

Población

La presente investigación toma en cuenta a todo el universo de la institución Clínica Moderna, el cual se encuentra conformado por 38 personas en un rango de entre los 23 a 66 años y laboran distintos cargos (Coolican, 2005).

Tabla N°1: Participantes Investigación

Información de participantes	Número de personas	Género	Edad
Personal de salud	17	M	29 -66
		F	28-35
Personal Operativo	2	M	35-50
Personal Administrativo	5	M	29-38
		F	29-39
Servicios Generales	7	F	23-53

Elaborado por: Minda y Yucailla (2022).

Los principales beneficiarios de este estudio son los trabajadores y gerentes que laboran en Clínica Moderna, los estudiantes y profesionales lectores de esta investigación, ya que por medio de este estudio conocerán el malestar de los trabajadores, el cual les permitirá accionar con el propósito de contrarrestar la incidencia del estrés procedente del ambiente laboral en sus áreas laborales, así como a los futuros investigadores posiblemente se podrán guiar de dicho estudio (Giron, 2007).

Tipo de Muestra

Esta investigación se enfocó en un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, este tipo de muestreo es una técnica que permite obtener una muestra representativa de la población, de acuerdo con (Espinoza, 2016), menciona que "cada elemento del universo tiene una probabilidad de figurar en la muestra es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra" y cada uno de los integrantes de la población tengan la probabilidad de ser seleccionados de manera igual e independiente.

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que va más allá de la investigación al describir las características básicas de los fenómenos en su curso actual; es criterio del

sistema que muestran su estructura y comportamiento, centrándose en medición más precisa. (Maya, 2014)

Por consiguiente, los participantes fueron la totalidad del universo ya que no se focalizo en un grupo pequeño de la misma, dicho de otra manera, se obtuvo la lista completa de los colaboradores, así pues, se consideró los turnos de trabajo en el día, la tarde y la noche con el propósito de conocer las opiniones de todo el personal (Arias, Villasis, & Miranda, 2016).

Criterios de la muestra

En esta investigación se tomó en cuenta a todo el personal, puesto que esta población forma parte de la realidad que se está investigando, de lo anteriormente expuesto, se tomó en cuenta a los trabajadores que oscilen entre los 23 a 66 años, así como también que laboren en la institución de Clínica Moderna, vinculado a esto se hace referencia al estrés, ambiente laboral, capacidad de afrontamiento y modelos cognitivos conductuales (Minda & Yucailla, 2022).

En la presente investigación se presentó un alto nivel de participación por parte de la población estudiada, así como experiencias positivas e interacciones amigables por parte de los colaboradores, además la investigación generó nuevos aprendizajes y conocimientos en el ámbito académico, dejando un posible aporte a la sociedad, de igual manera a las diferentes instituciones que prestan servicios y atención al cliente, además se mencionó la adecuada ambientación dentro de las instituciones, así como el manejo adecuado de los problemas que se presentan dentro de las áreas laborales.

Para los futuros investigadores al realizar su trabajo deben tomar en cuenta al estrés y el ambiente laboral, así como el malestar y la percepción de los empleados cuando se encuentran laborando bajo presión (Minda & Yucailla, 2022).

Interpretación

A nivel cognitivo el estrés se caracteriza por pensamientos y sentimientos de miedo y aprensión. La persona da vueltas a las cosas, no encuentra solución a sus problemas, se preocupa por cuestiones sin importancia y no sabe solucionar pequeños problemas, que se convierten en una obsesión. Se crea una sensación de inseguridad y

aparecen dificultades en la concentración, lo que conlleva a una falta de atención afectando sus capacidades, los signos especiales mencionados con anterioridad involucran cambios en los procesos cognitivos como la memoria, la atención, la organización y la resolución de problemas, lo que resalta el impacto de la percepción en el desempeño cognitivo. (Lang, Foa y Kozak, & 20 Chemtob, etc.)

Como se mencionó anteriormente, el estrés satisface la función básica de preparar a las personas para satisfacer las necesidades de la vida cotidiana, aumentando así el estilo de vida laboral. Por lo tanto, las personas esperan que los estímulos relacionados con las emociones y tengan una posición dominante fuerte en la forma en que se procesa, codifica, almacena y recupera la información. Sin embargo, el estrés extremo puede tener un efecto devastador en la conducción saludable psicológica. (PHayes, 2012)

Con base a la información teórica y datos recabados respecto a la incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde un enfoque cognitivo conductual, en el personal de Clínica Moderna, se pudo evidenciar que el 34,2% de las personas piensan que el estrés no influye en sus actividades, estas personas se ubican en un nivel de estrés normal, mientras que el 65,8% (25 personas) muestran un nivel de estrés leve, piensan que el estrés influye en sus actividades laborales, podemos darnos cuenta que hay un alto porcentaje de empleados que consideran que, el estrés afecta de manera significativa en sus actividades laborales.

Se puede observar que hay una gran relación entre el estrés y el clima laboral como lo menciona (Cardenas, Arciniegas, & Cardenas, 2011) desde esta perspectiva el dimensionamiento del clima organizacional se vuelve imprescindible, para que no incremente el estrés, como un análisis de las condiciones organizacionales en las que las personas desarrollan sus actividades, con una visión que fusiona al decir de Cárdenas, los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales, implicaciones que se reflejan en las actividades y comportamientos dentro de la empresa, también se determina que, el nivel general de Clima Laboral existente en la organización se sitúa como nivel “medio” con el 42,1%, lo que se entiende como un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de sus funciones, pero no suficiente para un excelente desenvolvimiento laboral; además, se debe tomar en cuenta que existe un 28,9% que consideran que el Clima Laboral es desfavorable y dentro de estos trabajadores se podrían dar niveles de distrés que afecte su rendimiento laboral , un 10,5% que percibe un nivel de Clima Laboral muy favorable y finalmente un 15,8% que percibe un nivel de Clima Laboral favorable y muy desfavorable indistintamente.

Según el autor (Antunes, 2000) se debe considerar además que la sociedad contemporánea y sus requerimientos han generado profundas transformaciones en el mundo del trabajo, las cuales derivan en exigencias diferentes que generan estrés a las personas que laboran en ellas. Las nuevas competencias requeridas por las organizaciones generan incertidumbre, inestabilidad y presiones psicológicas, se debe señalar que el bienestar del trabajador se ve afectado por estas exigencias y por ende modifica al clima laboral.

Principales logros del aprendizaje

Los principales aprendizajes y lecciones que se recabó en la aplicación y posterior interpretación de las escalas de “Estrés Percibido” y “Clima Laboral” fueron las experiencias y momentos compartidos, ya que se dió gracias a la interacción por parte de los colaboradores investigados, se evidenció una gran comunicación asertiva, así mismo se observó una adecuada participación y apoyo por parte de los colaboradores, a partir de este acercamiento se logró comprender y afrontar de manera adecuada las dificultades que atraviesan en su lugar laboral, por otro lado, la práctica de la investigación deja grandes enseñanzas, así como muchas responsabilidades que se adquirió en el desarrollo y creación del trabajo de titulación.

Cabe recalcar que la investigación aporta y construye nuevos ejes y dimensiones psicológicas, así como el análisis, la racionalización y la adquisición de habilidades y técnicas didácticas, en donde las investigadoras tomaron la teoría con la práctica y la ejecutaron en la participación de la investigación. Para ello se requirió del acompañamiento del docente tutor que ha sido una guía importante en la investigación.

La formación académica y el conocimiento teórico es de gran importancia para ejecución en las practicas psicosociales, ya que mediante varias técnicas sociales y de forma dinámica se logró interactuar y comprender a la población estudiada dando un giro en la búsqueda de nuevos elementos, así como mantener experiencias positivas en el ámbito educativo reformando e innovando diferentes técnicas ya expuestas en el conocimiento teórico.

Las experiencias fueron positivas y aportaron a la formación académica enseñanzas de normas, valores y la ética profesional que se debe mantener en la investigación, sin embargo, existieron experiencias negativas en el proceso de

recolección de datos por la falta de tiempo por parte de los empleados, por lo tanto, retraso el desarrollo del trabajo de titulación.

Para los futuros investigadores se debe buscar poblaciones grandes que representen resultados precisos de acuerdo al eje que se escoja.

En la presente investigación se logró cumplir los objetivos tanto generales como los específicos gracias a la recolección de datos, teniendo como objetivo general, Determinar la incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022

Los objetivos específicos son: Determinar cuál es el nivel de estrés de los empleados de Clínica Moderna y Evaluar el clima laboral de la empresa Clínica Moderna los objetivos se lograron de manera satisfactoria.

Otro punto para tomar en cuenta en el transcurso de la investigación fue que no se presentaron elementos de riesgo; únicamente se presentaron experiencias tanto negativas como positivas; las cuales fueron desde encontrar información optima sobre el tema, que los participantes realicen las encuestas completas a tiempo, pero al final se logró alcanzar la meta establecida y lo más importante se adquirió nuevos conocimientos durante todo el trabajo investigativo.

Conclusiones y recomendaciones

En relación a la variable estrés se identificó índices de estrés correspondiente al 65,8% (25 personas) presentan un nivel de estrés leve, este porcentaje de estrés influye en sus actividades laborales, por lo que se concluye que hay un alto nivel de empleados, afectados por el estrés de manera significativa en su ambiente laboral.

En la presente investigación se evidencia que el 97,4% (37 personas) presentan un nivel de distrés alto que afecta a la carga laboral, así mismo se observó que dentro de la subdimensión de estrés percibido, se concluye que en la variable capacidad de afrontamiento, el personal presenta un índice del 97,4% (37 personas) que reflejan una adecuada capacidad de afrontamiento en su área laboral, por lo que se concluye que el porcentaje del personal de salud de Clínica Moderna, genera un riesgo de modificar o alterar los resultados Minda y Yucailla (2022).

Mediante la presente investigación se pudo conocer la importancia del ambiente laboral, ya que representa el 42% (16 personas) del personal, ya que ayuda a potenciar la innovación y creatividad, mientras que el 65.8% (25 personas) presentan un nivel leve de estrés, es así que se concluye que existe una relación significativa entre el estrés y el ambiente laboral, ya que a mayor índice de estrés menor clima laboral.

Se concluye que según la escala de clima laboral de Sonia Palma en la institución Clínica Moderna de la ciudad de Quito, se encuentra en un nivel medio con el 42% esto quiere decir, que no satisface al 100%, las necesidades personales como, la autorrealización en el desarrollo personal y profesional, asimismo se sienten inferiores y afecta la moral de los colaboradores, en consecuencia, esto es algo negativo para la organización puesto que depende mucho del clima laboral y los niveles de estrés para que la institución se desarrolle, al igual que sus empleados. (Castro & Espinoza, 2019)

Recomendaciones:

1. Se recomienda que la muestra poblacional sea mayormente significativa para que los instrumentos tengan mayor fiabilidad.
2. Fomentar la comunicación y participación, en el área laboral mejorar las redes de apoyo con sus pares para que dé como resultado personas motivadas, con confianza y optimismo.
3. A la dirección de Recursos Humanos que tomen en cuenta los resultados de la presente investigación para realizar acciones al respecto.
4. Los estudiantes de Psicología que desarrollen investigaciones en el área del estrés y clima laboral.

Referencias bibliográficas:

- Álvarez, G., & Fernández, L. (1991). EL SÍNDROME DE "BURNOUT" O EL DESGASTE PROFESIONAL. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* .
- American Psychological Association. (2009). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th. ed.). Washington, DC: Autor.
doi:10.1073/apa/2009
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la. Metodología de la investigación*. Psychological Association (6th. ed.). Washington, DC: Autor.
doi:10.1073/apa/2009
- Ávila, J. (2014). El estrés es un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA*.
- Antunes, R. (2000). La centralidad del trabajo hoy. *Papeles de Población*.
- Baguer, A. (2005). ¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés. *Dialnet*.
- Barrantes, R. (2014). Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto. San José, Costa Rica: EUNED.
- Carol Dayana Pardo Morales, L. A. (2021). Programa de Psicología, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Cooperativa de Colombia-Bogota. Obtenido de Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34584/2/2021_estres_laboral.pdf
- Cardenas, L., Arciniegas, Y., & Cardenas, M. (2011). Modelo de intervención en clima organizacional . *International Journal of Psychological*, 121-127.
- CENEA. (Abril de 2020). *CENEA*. Obtenido de CENEA:
<https://www.cenea.eu/salud-laboral-personal-sanitario-enfermeria/>

- Clinica Moderna*. (2022). Obtenido de Clinica Moderna :
<https://www.google.com/search?q=clinica+moderna&oq=clinica+moderna+&aqs=chrome..69i57j0l2j69i60l2j0.4206j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Davis, K., Newstrom, & Jhoon. (2015). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGRAW-HILLINTERAMERICA.
- Dennis, J.-B., & Edgar, J.-B. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9.
- Hora, D. L. (07 de 01 de 2022). *Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>
- Elizabeth, C. C. (2019). *ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL BASADO EN EL MODELO CHICLAYO: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO*.
- ESCOBEDO, H. (1993). PSICOLOGIA COGNITIVA. *Informática Educativa* Vol. 6 N° 2, 167- 173.
- Espinoza, I. (2016). Unidad de Investigación científica facultad de ciencias médicas. Tipo de muestreo. Honduras, Honduras.
- Frías, D., & Navarro. (2014). Apuntes Del SPSS. Obtenido de Apuntes SPSS: https://www.academia.edu/31990794/Apuntes_De_SPSS
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 11-30.
- Granda, L., & Sosa, K. (2020). Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7270/1/TESIS%20Granda%20Levy, C. \(2016\). Lucha contra el estrés en 10 puntos. Fv Éditions](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7270/1/TESIS%20Granda%20Levy,%20C.%20(2016).%20Lucha%20contra%20el%20estrés%20en%2010%20puntos.%20Fv%20Éditions).
- Guerrero, J., Cañedo, R., & Rubio, S. (2006). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *SCIELO*.
- Marta Guerri. (1 de 05 de 2021). PsicoActiva. Obtenido de <https://www.psicoactiva.com>

Marin, A., & Usma, L. (2012). EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL PACIENTE.

Hans, S. (1956). Antecedentes históricos del estrés. *Hidrogénesis*.

Hernández, T. (2015). Agotamiento profesional y estrés: hallazgos desde México y otros países latinoamericanos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico*.

Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (Octubre de 2014). PRAGMA – PRAXIS

International Labour Office (ilo), International Programme on Safety and Health at Work and the Environment & International Occupational Safety and Health Information Centre. (2007). SafeWork bookshelf. Geneva: ilo.

Jiménez, B., & Carmen Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Lamas, M. (2018). El género: la construcción cultural de la diferencia sexual. El género, 1-366. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q Levy, C. (2016). *Lucha contra el estrés en 10 puntos*. Fv Editions.

Lang, 1., Foa y Kozak, 1., & Chemtob et al., 1. (s.f.). Emotion and cognition interactions. 13-20

Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación

Mohr, J. (2006). Los trabajadores. *Perfil mundial*.

Navarra, A. (2021). El estrés laboral en profesionales sanitarios en tiempos de pandemia. *SCIELLO*, 123-124.

OMS. (2017). Estrés y burnout. Definición y prevención. *Elsevier*, 104-107.

Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboraal CL – Manual SPC (1º Edición)*.
Obtenido de Escala Clima Laboraal CL – Manual SPC (1º Edición:

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Paris, L., & Omar, A. (2009). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y Salud*, 167-175. *Psicología*, 191-216.

PHayes, J. (2012). Metanálisis cuantitativo de la actividad neuronal en el trastorno de estrés postraumático. *Biología de los trastornos del estado de ánimo y de ansiedad*.

Real Academia Española [RAE] (2019c). Edad.
Recuperado:<https://dle.rae.es/srv/fetch?=-ENxffh>

Real Academia Española. (2011) Diccionario de la lengua española. Recuperado (8, 11,2011) Vigésima Edición. Recuperado de:
http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=clima

Remor, E. (2006). Psychometric properties of a European Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9, 86-93

Salgado Roa, J.A. & Leria Dulcic, F.J. (2018). Estrategias de afrontamiento al estrés y síntomas patológicos en universitarios ante un desastre socionatural de aluvión de barro. *Acta colombiana de Psicología*, 21(1), 170-182. doi: <http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2018.21.1.8>

Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *PYME Psicothema*, 329-335.

Sampieri, R. (2014). Metodológica de la investigación. INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Sánchez, J. (2010). Antecedentes históricos del estrés. *Hidrogénesis*.

Teixeira, C. A. B. et al. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enferm. glob.* [online]. 2016,

vol.15, n.44 [citado 2021-12-08], pp.288-298. Disponible en:
<http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400012&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1695-6141.

Teorías sobre el estrés. (2021). *Tech school psychology*.

Torrades, S. (2017). Estrés y burnout. Definición y prevención. *Elsevier*, 104-107.xffh

Torres, M. C. (2012). *Repositorio Universidad Politecnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1751/17/UPS-CT002326.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

Cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto de investigación

Actividades	Abril 2022	Abril 2022	Abril 2022	Mayo 2022	Mayo 2022	Mayo 2022	JUNIO 2022	JULIO 2022
Tutorías.	X			X	X		X	X
Construcción del marco teórico		X						
Definir instrumentos de investigación			X					
Socialización de la metodología de la investigación a la institución Clínica Moderna CIA. LTDA.				X				
Calificación de instrumentos					X			
Interpretación de instrumentos y análisis de resultados						X		
Elaboración de conclusiones							X	
Entrega de trabajo de titulación								X

Elaborado por: Minda y Yucailla (2022).

Anexo 2. Consentimiento informado

Formato de consentimiento informado

Estudiantes: Minda Aida

Yucailla Selena

Título del proyecto: La incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022

1. Introducción

A usted señor (a) _____ le invitamos a participar de esta actividad académica, queremos que usted conozca que la participación en esta investigación es absolutamente voluntaria, esto quiere decir que si usted lo desea puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin tener que dar explicaciones la encuesta no tiene límite de tiempo lo puede realizar desde su domicilio.

2. Información sobre la actividad

Antes de cualquier decisión de participación por favor tómese el tiempo para leer este documento de ser necesario preguntar, averiguar, discutir aspectos de este estudio con el estudiante o con cualquier persona que usted considere necesaria.

Objetivo

Es una actividad de carácter académico con la que se pretende identificar la incidencia del estrés procedente del ambiente laboral desde el enfoque cognitivo conductual en el personal de Clínica Moderna del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2022

Procedimiento

La información será obtenida a través de una encuesta de la que cada estudiante tomar algunas notas. En caso de que usted lo desee al finalizar el proceso podrá obtener retroalimentación a partir de los resultados.

Reserva de información

Será de uso únicamente académico y la encuesta será llevada a cabo de manera anónima.

Firma:

(Minda & Yucailla, 2022)

Anexo 3. Escala de Remor

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una "X" cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Fuente: Remor, (2006).

Anexo 4. Escala de Clima Laboral
 ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC –
 Protocolo Datos Personales

Edad:..... Sexo: Femenino () Masculino () Situación laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo de servicio:.....lugar de trabajo:..... A continuación encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					

21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en la que se trabajan permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacidad que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					

48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Fuente: Palma (2004) Elaborado por: (Minda y Yucailla, 2022).