

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Factores organizacionales y el estrés laboral en
profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha
y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORAS:

**Mercedes Nathaly MONAGO QUISPE
Abigail Giannina ROJAS BUSTILLOS**

ASESOR: Mg. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA

CERRO DE PASCO

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

Factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LOS MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

Mg. Flor Marlene SACHÚN GARCÍA
PRESIDENTE

Dr. Raúl R. CARHUAPOMA NICOLÁS
MIEMBRO

Mg. Cesar TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, creador y dador de todo y su inmenso amor, su benevolencia nos permite culminar el primer paso en mi camino profesional;

A mis padres

A mi familia que siempre me apoyó y celebró mis logros.

A los docentes y colegas

A. Giannina ROJAS BUSTILLOS

Al Dios por permitirme conseguir el primer escalón de mi vida profesional

A mis padres

A toda mi familia que siempre estuvo a mi lado celebrando mis logros.

A mis docentes y colegas

Mercedes N. MONAGO QUISPE

AGRADECIMIENTO

Al supremo hacedor

A nuestra alma Máter, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, que nos acogió en la Escuela de Formación Profesional de Enfermería, para formarnos profesionalmente.

A nuestro asesor, por sus aportes, paciencia y dedicación en esta labor investigativa

A los miembros del jurado calificador por sus aportes en el desarrollo de la investigación

A todas las personas que de una u otra manera motivaron la investigación.

Las Autoras

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de Determinar la relación que existe entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud San Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017

La investigación es de tipo Básica – cuantitativa. Se utilizó el método descriptivo correlacional comparativo. El diseño empleado es el no experimental de corte trnsversal. Se trabajó en una muestra de 34 profesionales de la salud de ambos establecimientos en los meses de junio a octubre de 2017. Para la recolección de información se empleó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el nivel de estrés; y, el cuestionario para evaluar las condiciones de los factores organizacionales de los establecimientos. Para el tratamiento estadístico y la contrastación de la hipótesis se empleó la estadística inferencial a través de la X^2 empleando el software estadístico SPSS v.24 y el Microsoft Excel 2016.

luego de someter los datos hallados a prueba estadística con el estadístico inferencial, no paramétrico X^2 ; determinaron la existencia de relación estadística significativa entre las variables de estudio: factores organizacionales y estrés laboral. La prueba estadística arrojó un valor $X^2_c = 27.429 > X^2_t = 9.488$ y $X^2_c = 18.725 > X^2_t = 9.488$ Con nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y 4 gl., para los establecimientos de salud de Paragsha y Huariaca respectivamente. Determinando la relación de dependencia entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: Factores organizacionales, estrés laboral.

ABSTRACT

Present it investigation accomplished for the sake of determining the relation that exists between the organizational factors and the job stress in health-care professionals, Centro of Salud San Paragsha and Centro of Salud Huariaca itself – Pasco, 2017

The investigation is of type Basic – quantitative. The comparative correlacional utilized the descriptive method itself. The employed design is court's experimental no trnsversal. It was worked up in 34 health-care professionals' sign of both establishments in the months of June to October 2017. Maslach Burnout Inventory's inventory (MBI) to evaluate the level of stress was used for information retrieval; And, the questionnaire to evaluate the conditions of the organizational factors of the establishments. For the statistical treatment and the contrastation of the hypothesis used the inferential statistics through the X^2 using the statistical software itself SPSS v.24 and the Microsoft Excel 2016.

Right after submitting the data found to statistical proof with the statistician inferencial, no parametric X^2 ; They determined the existence of statistical significant relation between the variables of study: Organizational factors and job stress. The statistical proof yielded a value $X^2_c = 27,429$ $X^2_t = 9,488$ and $X^2_c = 18,725$ $X^2_t = 9,488$ Con significancia's level of $\alpha=0,05$ and 4 g.l., for the establishments of health of Paragsha and Huariaca respectively. Determining the relation of dependence between both variables of study.

Keywords: Factores organizacionales, estrés laboral.

INTRODUCCION

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud es: "El estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de enfermedad" (1). En tal sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a la salud laboral como: "La actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y no al hombre a su trabajo"(2). Las alteraciones psicológicas y dentro de ellas el estrés, constituyen una de las principales causas de incapacidad laboral.

Es así que, los profesionales de la salud son parte de una institución, para el caso particular de la presente investigación, forman parte del Ministerio de Salud, organismo público llamado a velar por la salud de la población a través de la atención primaria. Por lo cual, los profesionales, son dependientes del accionar de este ente gubernamental, que lleva consigo que, los elementos que rodeen la labor de cada profesional, tengan una influencia directa en su accionar. Dicho de otra manera, las condiciones de trabajo, la dotación de equipos y materiales, las políticas institucionales y de trabajo, muchas veces se convierten en estresores que están presentes en el día a día del trabajador; y que éstos influirán en su conducta, desempeño y motivaciones personales.

Para brindar una atención de calidad como el usuario externo lo merece y tiene derecho, la salud del proveedor debe estar en condiciones óptimas; por lo tanto, la salud puede considerarse en términos de capacidad y posibilidades de satisfacer las necesidades vitales, entre los cuales se incluye la alegría misma. Por lo que la salud implica lucha y negociación con la realidad del medio ambiente, en su concepción más amplia, ya que la salud guarda relación con las condiciones de trabajo.

Tomando en consideración que, en 1997, la Organización Internacional del Trabajo, desde una visión integral, define al estrés laboral, como respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas"(2), por lo tanto "el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización" (3).

En primer plano, nuestra investigación pretende identificar y describir los niveles de estrés que presentan los profesionales de la salud; el cual nos permitirá ampliar los conocimientos sobre el estrés laboral en el primer nivel de atención y dentro el contexto peruano.

Por tal razón, desarrollamos el presente trabajo de investigación titulado "FACTORES ORGANIZACIONALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA Y CENTRO DE SALUD HUARIACA - PASCO, 2017", el cual tiene por finalidad analizar y evaluar los factores organizacionales como causas asociados a estrés laboral entre los profesionales de la salud, Asimismo, contribuirá a identificar de manera minuciosa las causas y los riesgos a que puede conllevar esta situación; y proponer su intervención y evitar complicaciones en la salud del usuario interno y sus repercusiones en los usuarios externos. Así como también servirá para generar

estrategias que direccionen como modelo en otros contextos de la atención en salud pública, y promover actitudes positivas frente a esta situación.

El presente informe final de investigación consta de nueve apartados; **Introducción, Capítulo I;** Problema de investigación, Identificación y determinación del problema, Delimitación de la investigación, Formulación del problema, Formulación de Objetivos, Justificación y Limitaciones. **Capítulo II; Marco Teórico,** Antecedentes de estudio. Bases teóricas – científicas, Definición de términos básicos, Formulación de Hipótesis, Identificación de variables, Definición operacional de términos. **Capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación,** Tipo de investigación, Método, Diseño, Población y muestra. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Técnica de procesamiento y análisis de datos, Tratamiento estadístico, Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos, orientación ética. recolección de datos. **Capítulo IV: Resultados y Discusión,** Descripción del trabajo de campo, presentación, análisis e interpretación de los resultados, prueba de hipótesis, Discusión de resultados. **Conclusiones. Recomendaciones. Referencias Bibliográficas. Anexos.**

INDICE

	Página
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Acta de Sustentación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii
Índice	x

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación y Determinación del problema	12
1.2 Delimitación de la Investigación	16
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1 Problema General	16
1.3.2 Problemas Específicos	17
1.4 Formulación del Objetivos	17
1.4.1 Objetivo General	17
1.4.2 Objetivos Específicos	17
1.5 Justificación de la Investigación	18
1.6 Limitaciones de la Investigación	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	20
2.2. Bases teóricas – científicas	26
2.3. Definición de términos básicos	53

2.4.	Formulación de Hipótesis	53
2.4.1.	Hipótesis General	53
2.4.2.	Hipótesis Específicos	53
2.5.	Identificación de variables	54
2.6.	Definición Operacional de variables e indicadores	54

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación	57
3.2	Método de Investigación	57
3.3	Diseño de Investigación	58
3.4	Población y muestra	59
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	61
3.7	Tratamiento estadístico	62
3.8	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos	62
3.9	Orientación ética	63

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Descripción del trabajo de campo	64
4.2	Presentación, análisis e interpretación de los resultados	64
4.3	Prueba de hipótesis	86
4.4	Discusión de Resultados	90

CONCLUSIONES	96
--------------	----

RECOMENDACIONES	99
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
----------------------------	-----

ANEXOS	108
--------	-----

- Instrumentos de Recolección de datos
- Consentimiento informado
- Matriz de consistencia y Operacionalización de variables

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

A mediados de los años setentas, surge el concepto de "quemarse con el trabajo", introducido por Herbert Freudenberger para dar una explicación al proceso negativo que sufren los profesionales en su labor. Es Freudenberger, psiquiatra psicoanalista que trabajó en Estados Unidos, quien describe por vez primera este síndrome clínico o mejor conocido como Burnout, al observar las respuestas que manifestaban los voluntarios que trabajaban con toxicómanos después de un tiempo. Estos mostraban una considerable pérdida de energía, sintiéndose apáticos y cansados, habían perdido la motivación para el trabajo, estaban fácilmente irritables y su trato con los pacientes era distante. (Freudenberger, 1974). En los últimos años, ha quedado establecido como una respuesta a la insatisfacción laboral dicho Síndrome, integrado por actitudes y sentimientos negativos a las personas con las que trabaja e incluso hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (4).

En la época contemporánea y globalizada en la que vivimos, las personas se encuentran sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias que impone la sociedad actual en los distintos ámbitos que componen la vida del ser humano, aunado esto a fenómenos sociales tan comunes y frecuentes hoy en día, ente los que podemos citar el abandono

familiar, la pobreza, el desempleo y la violencia en todas sus formas hacen que el individuo enfrente situaciones que le generan estrés, modificando así los estilos y calidad de vida de las personas.

En el plano laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral, podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social, en referencia a esto último cabe señalar que el estado de salud de un trabajador depende de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone.

En base a ello podemos decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, “pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales, por lo que cada vez más, este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana de nuestros países” (5).

Los sujetos afectados por este síndrome muestran desilusión, irritabilidad y sentimiento de frustración, se enfadan y desarrollan actitudes suspicaces. Se vuelven rígidos, tercos e inflexibles. Así mismo, afloran síntomas de carácter psicossomático como por ejemplo mayor cansancio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, entre otras. Este conjunto de síntomas y signos

de carácter actitudinal, conductual y psicosomático se entienden como las consecuencias del síndrome de Burnout o de "quemarse con el trabajo" (6).

El entorno sanitario, ambiente en el que se desenvuelven, presenta características especiales y novedosas que hacen reflexionar sobre cómo se adecua el profesional. El entorno físico de la actividad laboral como es la temperatura inadecuada, el ruido constante, la iluminación inadecuada o artificial, la exposición a peligros reales (contaminación, contagios, radiaciones etc.), y el reducido espacio físico además de olores molestos pueden ser situaciones altamente estresantes.

En la actualidad las profesiones de servicio que se caracterizan por una atención intensa y prolongada hacia personas que están en una situación de necesidad o dependencia pueden devenir en un tipo de estrés crónico. Dicho estrés es una respuesta a los sucesos que amenazan o ponen en conflicto a quienes enfrentan situaciones demandantes (7,8).

El estrés laboral, según Karasek (1979) es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas de trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador (9).

Esta dificultad lleva al agotamiento en un intento fracasado de esforzarse constantemente en corregir un cierto desequilibrio, sobre todo cuando el profesional no es el único responsable de esta realidad. Las características de personalidad del individuo, van a tener relevancia en la aparición del síndrome presente. Los factores que componen la personalidad del individuo (valores, creencias, deseos, entorno social etc.), tienen una parte de responsabilidad en el origen de los síntomas y del tratamiento de los efectos del problema (10).

Tal definición hace énfasis en las demandas de trabajo y los factores moderadores, lo cual denota la presencia de estresores, entendidos como todo aquello que genera estrés. Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia el entorno, además el rendimiento laboral disminuye, y en consecuencia, la cantidad y calidad de trabajo realizado. Por lo tanto, el estrés relacionado con el trabajo es una de las mayores preocupaciones en el mundo laboral ya que las manifestaciones del mismo afectan el bienestar y el desempeño de los profesionales. Entre las consecuencias más significativas del estrés laboral se encuentra el burnout o Síndrome de Agotamiento Profesional (9).

Es fundamental tener en cuenta también la importancia de la enfermera y a la vez el esfuerzo de estar al día en esta profesión. Las demandas del medio laboral como son: jornadas laborales prolongadas (guardias, duplicación de turnos) sobrecarga, labor por exceso de trabajo y escasez de personal, que en ocasiones impiden la satisfacción o la realización del trabajo bien hecho (11).

Asimismo, este síndrome afecta más a aquellas profesiones que requieren de un contacto directo con las personas y que necesitan altas dosis de entrega e implicación (12). El personal de salud se relaciona directamente con la enfermedad, el sufrimiento y otros factores que tienen repercusiones específicas en la vida de una persona, es por esta razón que constantemente se ven expuestos a estresores que pueden desencadenar el síndrome (13).

Adicionalmente, las condiciones de trabajo que rodean al personal de salud pueden ser muy dispares si se desempeñan en instituciones de salud públicas o en instituciones privadas.

Por todo lo mencionado anteriormente y siendo partícipes de la situación y las condiciones laborales, se decide ejecutar la investigación titulada: “Factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017”

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolló en los establecimientos de salud: Paragsha del distrito de Simón Bolívar y el Centro de Salud del distrito de Huariaca, Establecimientos del Ministerio de Salud, de la provincia y departamento de Pasco.

B. Delimitación Temporal

El estudio se realizó entre los meses de junio a octubre de 2017.

C. Delimitación Social:

La investigación tomó a todo el personal de salud, entre médicos, enfermeros, obstetras, psicólogos, tecnólogos médicos, técnicos en enfermería de los establecimientos de salud que comprenden el presente estudio

D. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:

Los conceptos comprendidos en el estudio son: Factores organizacionales y estrés laboral en profesionales de la salud.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones del ambiente físico y el estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores individuales y el estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores interpersonales y el estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores de supervisión y el estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017?

1.4 FORMULACIÓN DEL OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017.
- Establecer la relación que existe entre las condiciones del ambiente físico y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017

- Establecer la relación que existe entre los factores individuales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017
- Establecer la relación que existe entre los factores interpersonales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017
- Establecer la relación que existe entre los factores de supervisión y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Desde este punto de vista, el accionar de enfermería se basa no solo en la aplicación de conocimientos científicos, teóricos y prácticos; sino, en hacerlo con calidad y calidez; por lo que el estudio contribuye al enriquecimiento del conocimiento en materia de salud ocupacional y/o laboral. La práctica de la atención en salud, requiere de concentración y mucha responsabilidad y requiere de despliegue de actividades y procedimientos con control emocional. El presente se refuerza en las teorías, normas y directivas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Ministerios de Salud (MINSa) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Asimismo, esta investigación va a servir de base para la realización de próximas investigaciones que se realicen en el ámbito de la salud laboral.

1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio, desde este punto de vista, aporta los elementos necesarios para abordar la promoción y prevención en materia de salud laboral; asimismo, a fomentar el equilibrio Psico-emocional, para hacer frente a eventos adversos, cumplir metas de atención efectivas y eficaces, proteger la salud de los usuarios internos y externos.

Por lo que la investigación se basa adicionalmente al propósito de obtener información acerca del nivel de agotamiento emocional que exhibe el profesional de la salud, así como del nivel de despersonalización y de realización personal, con la finalidad de enfocar las estrategias de intervención en cada dimensión.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio, en lo referente a este enfoque, se fundamenta en los principios de la salud pública y la salud laboral u ocupacional. Asimismo, en la búsqueda de la calidad de servicio a brindar, libre de riesgos.

En el estudio se utilizó las normas y directrices que guían las actividades del profesional de salud en el ámbito del primer nivel de atención, con instrumentos validados y confiables que fueron utilizados por los organismos competentes internacionales y nacionales

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro del desarrollo del trabajo de investigación se pudo encontrar dificultades en los consentimientos informados de parte de los profesionales de la salud para desarrollar los instrumentos de recolección de datos; ya que, la disponibilidad de tiempo y la carga laboral juega un papel importante en estos casos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 INTERNACIONALES

A. CÁRDABA V. (2013). En el estudio de investigación descriptivo, transversal; se identificó los factores desencadenantes de estrés en las enfermeras de los servicios de urgencias hospitalarias del Hospital Universitario Central de Asturias. La prueba inicial fue de 102 personas, con una muestra de 89 personas que es el 87,25% de la población. El instrumento utilizado fue “Urgestres”, para la evaluación del estrés laboral, arrojando resultados que señalan: Categoría profesional: predominan las auxiliares (70,3%), y las enfermeras (78,8%). Hijos: no tienen hijos (51,9%), con hijos (48,6%). Estado civil: el 37,1% de solteras, casadas (56,2%). Edad: predominan las menores de 35 años mientras que las edades comprendidas entre 46 – 54 años presentan ≤ 34 puntos. Se concluye que en torno al 60% de los profesionales que trabajan en urgencias presentan estrés por encima de la media (14).

B. PIÑEIRO M. (2013) en su estudio: Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: Un estudio de prevalencia. Enfermería Global. Se realizó el estudio en España, con el objetivo de identificar tanto el nivel de estrés como los factores

relacionados, en el personal de Enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño transversal, la población y muestra estuvo constituida por 21 enfermeros/as y 31 auxiliares de enfermería que trabajaban en las unidades de psiquiatría en los servicios de hospitalización del Hospital Mixoeiro y Hospital Nicolás Peña, para la recolección de datos se utilizaron 05 instrumentos: El cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, el cuestionario de identificación de estresores, el cuestionario de mecanismos de afrontamiento, el cuestionario de satisfacción laboral, y el cuestionario de inteligencia emocional percibida. Los resultados evidenciaron que los estresores más frecuentes son: Las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, impotencia ante casos de pacientes que no mejoran, observar a pacientes que sufren y realizar demasiadas tareas que no son de Enfermería. Las conclusiones fueron entre otras que los estresores más frecuentes están relacionados con aspectos de la organización y la implicación emocional del personal de enfermería en su trabajo (15).

- C. CERVANTES M. (2007)** en su tesis: Factores de riesgo psicosocial que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería. Tesis de maestría. [Internet]. Querétaro: Universidad de Querétaro, Maestría en ciencias de enfermería; 2007. Se realizó el estudio en México. Tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el estrés laboral del personal de Enfermería. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño transversal, la población fue 49 y la muestra 30 enfermeras que laboraban en los servicios de ginecoobstetricia, pediatría, medicina interna y cirugía, el tipo de muestreo fue el no probabilístico por

conveniencia, para la recolección de datos se utilizaron como instrumentos 02 cuestionarios denominados: “Factores psicosociales, identificación de situaciones de riesgo” y “perfil de estrés”. A través de la estadística descriptiva los resultados mostraron la existencia de situaciones de insatisfacción en la organización del trabajo, ritmo excesivo, insuficiente colaboración de equipo, control suficientemente del trabajo, pocas posibilidades de formación continua y/o promoción, relaciones insatisfactorias con supervisores y compañeras, y la existencia de mobbing. Las conclusiones entre otras fueron que existe relación entre las variables de los factores de riesgo psicosociales y el perfil de estrés, afirmando la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral de las enfermeras (16).

D. CEBALLOS P, ET AL. (2015) en su tesis: Factores psicosociales y carga mental de trabajo: Una realidad percibida por enfermeros en unidades críticas. se realizó el estudio En Chile, con el objetivo de analizar la percepción de factores psicosociales y carga mental de trabajo de enfermeras/os que laboran en unidades críticas. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo - descriptivo con diseño transversal y comparativo, la población fue 122 y la muestra 111 enfermeras que laboraban en tres unidades críticas de la zona centro sur de Chile, utilizando para la recolección de datos 03 instrumentos: El cuestionario de antecedentes bio-socio-demográficos, el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 y la escala subjetiva de carga mental de trabajo. Los resultados evidenciaron: Que el 64% y el 57% de los/as participantes perciben un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales como las demandas psicológicas y doble presencia respectivamente, además se obtuvo un nivel de carga mental global media-alta. Se concluyó que las

enfermeras/os de unidades críticas, perciben factores psicosociales inadecuados y sobrecarga mental de trabajo en varias de sus dimensiones (17).

2.1.2 NACIONALES

A. MACEDO B. (2009). El estudio de tipo cuantitativo, de corte transversal.

Propuso determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas del Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia Huaraz. La población fue conformada por 36 enfermeras. Utilizó el cuestionario de Maslach que arrojó como resultados que el 17 % tienen un nivel de estrés alto, 64 % nivel de estrés medio y 19 % nivel de estrés bajo. Teniendo como sub resultados que en la escala de agotamiento emocional el porcentaje más alto fue 19 % alto. En la despersonalización, 19% alto y en la realización personal 14 % alto. Utilizó también un cuestionario para medir el desempeño en el cual se obtuvo 67 % tienen inadecuado y 33 % adecuado. En conclusión, no se encontró relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral (18).

B. CORONADO L. (2016) en su tesis: Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. En un estudio realizado en la ciudad de Lima en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina. Considerando en la metodología de investigación, el tipo cuantitativo descriptivo y aplicativo, con diseño transversal y retrospectivo, con una la población y muestra de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de medicina y áreas críticas, para la recolección de datos se utilizó

02 instrumentos: El inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales. Al analizar los resultados se identificaron, como principales factores de riesgo de estrés laboral a: “El déficit del personal de Enfermería”, “mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “personal con escasa experiencia”, “sentirse evaluada durante el turno”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “recibir indicaciones contradictorias”, “relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “inadecuados lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos”, “inadecuados lugares de refrigerio”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, y “recibir indicaciones contradictorias”. Las conclusiones fueron entre otras que los enfermeros presentaban un nivel medio de estrés laboral provocado por los factores relacionados a la presión, exigencia, organizativos y ambientales (19).

C. DIAZ I, GAVIRIA K. (2013). En el estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional. Se planteó determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. 60 profesionales de enfermería constituyeron la población, tomando como muestra el 100% de dicha población. Se Utilizó “La Escala de Estrés de Enfermería- NSS”, para medir el estrés laboral y para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó un formato que evaluó el nivel de desempeño en bajo, medio y alto del personal de enfermería a través de tres dimensiones (cognitivas, actitudinales y capacidad técnica). Como resultados se obtuvo que al 28.3% tienen estrés por factores laborales afectando así en su desempeño profesional. El 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel

medio de desempeño profesional. En conclusión, existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería (20).

D. SAUÑE W, BENDEZÚ C, Y OSCO O. (2012) en su tesis: Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital peruano., en el Hospital Regional de la ciudad de Ica, cuyo objetivo fue determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los Enfermeros de un Hospital Público Peruano en el año 2011. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, con diseño transversal, la muestra fue de 44 enfermeros seleccionados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron: Referente a las condiciones laborales que el 70% lo consideró como desfavorable y 30% favorable. Respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Las conclusiones fueron que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano (21).

E. MACHICADO HUAYCANI, Yamali (2017) PUNO, en su tesis: “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2016”, En el diseño metodológico se empleó el tipo de investigación descriptiva, con diseño correlacional - comparativo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios (factores de riesgo psicosocial intralaboral y la evaluación del estrés) a una población y muestra de 17 profesionales de

Enfermería de los servicios de EMG y UCI. A través de la estadística descriptiva los resultados según los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral muestran: En el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 42% de profesionales de Enfermería del servicio EMG presentan riesgo alto y muy alto y el 80% de UCI riesgo muy alto; respecto al dominio control sobre el trabajo, el 67% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto y muy alto; en relación al dominio demandas del trabajo, el 83.3% del servicio de EMG y el 80% de UCI presentan riesgo muy alto; y referente al dominio recompensas, el 50% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto. Respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto. Según prueba estadística “Regresión categórica”, evidencian que existe una relación significativa en los dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas del servicio de EMG; y en UCI solo en los dominios control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas, se concluye que existe diferencias según áreas de trabajo, pues solo en las enfermeras del servicio de EMG existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral (22).

2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

I. FACTORES DE RIESGO ORGANIZACIONALES (23)

1. DEFINICIÓN

Son aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional (23).

2. CARACTERÍSTICAS

Aquí entran a tallar la disposición de los turnos de trabajo, donde se observa una nómina, donde igual se trabaja de mañana, de tarde, de noche o de días festivos sufriendo las consecuencias que trabajar estos turnos implica, o por ejemplo trabajar por la mañana en el Centro de Salud, continuar con la guardia correspondiente y seguir con el trabajo normal a la mañana siguiente. Si a todo esto añadimos la cantidad de puestos eventuales que existen hoy en día a nivel de Enfermería o lo que es lo mismo son más los eventuales e interinos que los que tienen plaza fija, o sea, una inseguridad laboral manifiesta donde la persona hace las horas que tenga que hacer por aquello de «por si acaso mañana no tengo trabajo». Todo esto en su conjunto favorece la aparición de un ambiente negativo en el trabajo lo que lleva a un estrés laboral que cada vez es mayoritario entre el personal de enfermería (23).

3. ESTRESORES MAS IMPORTANTES EN LA ORGANIZACIÓN

A. SOBRECARGA DE TRABAJO

La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentada los

índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. La sobrecarga genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión,

ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, insatisfacción, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo. Se presenta por exigencias psico-sensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Dentro de la sobrecarga de trabajo que experimente el enfermero en su desempeño laboral diario se puede mencionar el exceso de pacientes o también denominada masificación. En servicios como el de Urgencias la masificación produce serios problemas de atención correcta e individualizada. Si a ello le sumamos la falta de personal y el tipo de trabajo (normalmente se atiende a pacientes en situaciones límite) podemos considerar que el profesional de Enfermería esté expuesto a un estrés importante que afectará a su nivel de salud a largo plazo.

B. CLIMA DE LA ORGANIZACIÓN

Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

C. ESTILOS GERENCIALES

Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

D. TECNOLOGÍA

Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

E. CONFLICTO DE ROLES

Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que

recibe el individuo y los propios valores, metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aun cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias.

Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

F. AMBIGÜEDAD DE ROLES

Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

G. JORNADA DE TRABAJO

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se

encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual.

H. RESPONSABILIDADES Y DECISIONES

Responsabilidades y decisiones muy importantes: Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a:

- Responsabilidades numerosas y variables;
- Trabajo intelectual excesivo;
- Tensión psicológica continua;
- Inseguridad laboral;
- Competencia;
- Búsqueda de la eficacia;
- Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

I. MALAS RELACIONES INETRPERSONALES

La base sobre la que se sustenta la labor del personal de Enfermería es el trabajo en equipo. Difícilmente va a poder realizarse este trabajo si existe una mala relación con compañeros o supervisores. De este

problema se derivan todos los demás, es decir, las malas relaciones con usuarios / pacientes, el trato impersonal en el trabajo y la falta de comunicación. Todos estos hechos van a producir un efecto tremendamente negativo sobre la vida social y sobre todo, el nivel de salud del profesional. Problemas como baja autoestima, falta de apoyo, bajo rendimiento, falta de realización personal, están estrechamente relacionados con las malas relaciones con los compañeros. Además, sí consideramos que es un problema que no podemos aislar en el trabajo, sino que nos lo llevamos a casa; entonces se convierte en un riesgo potencial muy importante para nuestro bienestar físico y mental.

En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

J. PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO LABORAL

Sí las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

K. DISCREPANCIAS CON METAS DE CARRERA LABORAL

Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la

frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años. Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera (24).

Otros estresores que pueden afectar también son:

- Diseños y características de los puestos: Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.
- Metas inalcanzables en cortos tiempos prefijados para ello

II. ESTRÉS LABORAL

1. DEFINICIÓN

A lo largo del siglo xx el estrés se ha convertido en un fenómeno trascendente y reconocido socialmente, pues se vincula con frecuencia a la actividad laboral (25). Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales; el estrés aparece cuando la presión se hace excesiva o difícil de controlar, el estrés puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de su empresa (26).

La Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de

afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud (27).

Según Duran. (28) El estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral.

2. FASES SUCESIVAS DEL SINDROME DE ADAPTACIÓN DEL ORGANISMO

A. FASE DE REACCIÓN DE ALARMA

Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse (29).

B. FASE DE RESISTENCIA

En esta fase el cuerpo trata de afrontar los factores estresantes y limitar los efectos a la menor zona del cuerpo para poderles hacer frente, esto se da cuando el individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de

manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce a nivel de las glándulas relacionadas a la regulación del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente externo e interno del individuo. Si el organismo tiene la capacidad de resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación sin duda avanzará a la siguiente fase (29).

C. FASE DE AGOTAMIENTO

Durante esta fase, la adaptación que realizó el cuerpo durante la segunda etapa no puede ser mantenida. Esto quiere decir que los métodos utilizados para enfrentar al agente estresante, están agotados, trayendo como consecuencia que los efectos del mismo se pueden extender a todo el cuerpo, favoreciendo la aparición de alteraciones psicosomáticas. Al final de esta etapa el cuerpo puede o bien descansar o volver a la normalidad, o la muerte puede ser la última consecuencia. El final de esta etapa depende, en gran medida, de los recursos de energía adaptativa del individuo, de la gravedad del factor estresante y de los recursos adaptativos externos que se proporcionen, como el oxígeno (29).

3. FACTORES INTERVINIENTES EN EL ESTRÉS LABORAL

En situaciones laborales todos tenemos diferentes grados de estrés. Lo que debe propiciar la persona y la organización es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo (eustrés). Entonces podemos indicar tres factores intervinientes en el estrés laboral.

- **Recursos personales:** Refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal
- (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- **Recursos laborales:** Son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.
- **Demandas laborales:** Entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos. El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva (28).

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir: respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol), respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado), respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores). Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas (30).

Las personas reaccionan al estrés de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estrategias de afrontamiento y recursos ambientales. Ciertas ocupaciones son intrínsecamente más estresantes, por ejemplo, aquellas donde los trabajadores participan en altos niveles de contacto interpersonal con el público. Las mujeres son particularmente propensas a sufrir de estrés relacionado con el trabajo debido a que a menudo tienen la responsabilidad principal en el cuidado de los hijos y el manejo del hogar (31).

4. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Existen dos tipos de estrés laboral, las cuales son:

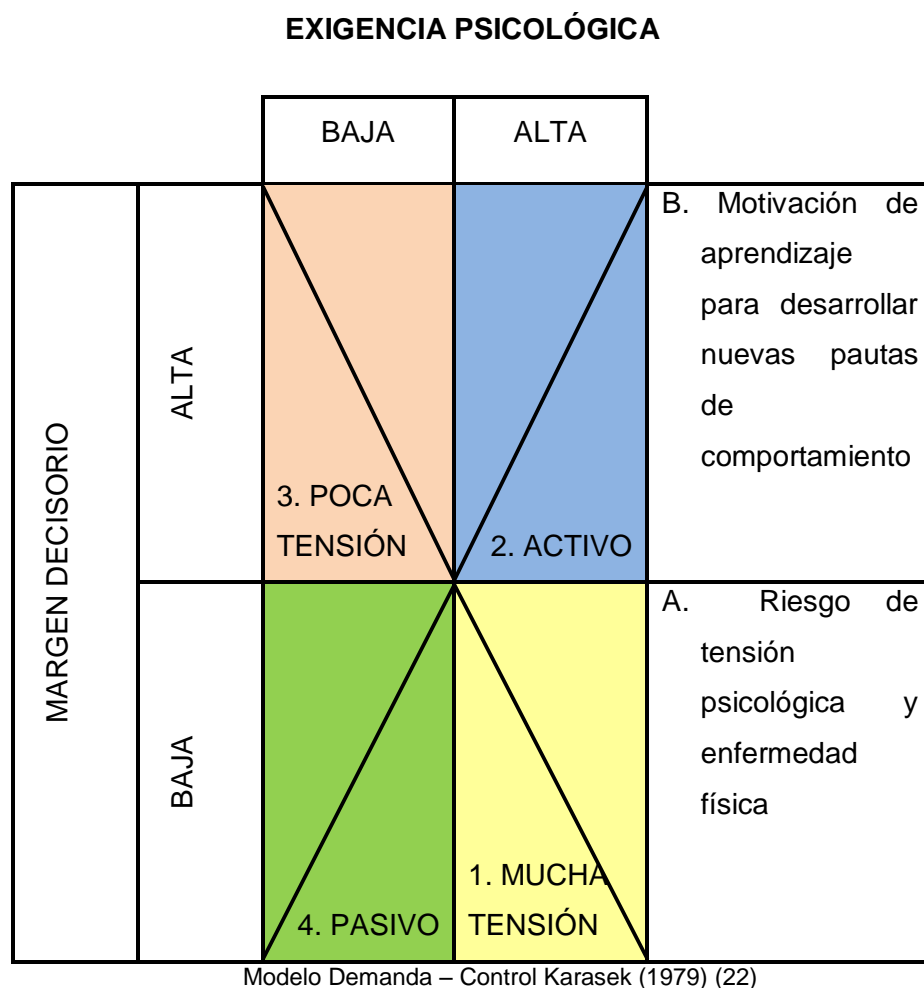
- **El episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.
- **El crónico:** Es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá (32).

5. MODELOS QUE EXPLICAN EL ESTRÉS LABORAL

Para estudiar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y la enfermedad se utilizaron diferentes modelos teóricos. Entre los modelos teóricos que intentan explicar estos riesgos, se encuentran: el modelo de demanda - control apoyo social de Karasek y Theorell, el cual ha sido uno de los que más ha influenciado este tipo de investigaciones; el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist y el modelo de Cox (33).

A. MODELO DEMANDA-CONTROL

El Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Considera que hay dos características en el trabajo que actúan como principales fuentes de estrés: las demandas laborales y las exigencias psicológicas del trabajo, y el control que tiene el trabajador sobre las mismas. En este modelo, “el estrés” se identifica con tensión psicológica y “el control” es la variable que modula la transformación del “estrés” en energía para la acción, o en tensión psicológica, cuando es bajo el poder de decisión. Se puede observar esta relación donde las diagonales A y B representan el eje de tensión y el eje de aprendizaje, respectiva (9).



B. MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA

En el Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998). Los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador son evaluados en relación al desequilibrio que se produce entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias), cuando los esfuerzos son elevados y las recompensas bajas se produce una situación de estrés, que mantenida en el tiempo puede derivar en enfermedad, fundamentalmente trastornos cardiovasculares y músculo-esqueléticos.

Por tanto, este modelo predice que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, unido a un salario inadecuado y/o una inseguridad laboral y/o bajo apoyo social. Bajo estas condiciones, la autoestima y la autoeficacia del trabajador estarían muy mermadas. En este modelo las recompensas que premian los esfuerzos del trabajador pueden ser de tres tipos: dinero, estima o seguridad en el trabajo. Por tanto, cuando se interviene en este modelo hay que centrarse en el aumento de las recompensas de acuerdo a estos tres conceptos (salario, apoyo organizacional y seguridad).



Modelo de Desequilibrio esfuerzo – Recompensa (22) (Siegrist, 1996)

El modelo también integra variables personales, en concreto los trabajadores sobre comprometidos, que se caracterizan por exponerse a altas demandas o exagerar sus esfuerzos más de lo debido. A ello se une la gran necesidad de aprobación que tienen y como resultado son más vulnerables a la frustración ya que sus expectativas son muy altas, en relación con las recompensas que estudia los siguientes factores: exceso de demandas o exigencias del trabajo, falta de control sobre las mismas y la ausencia de recompensas (34).

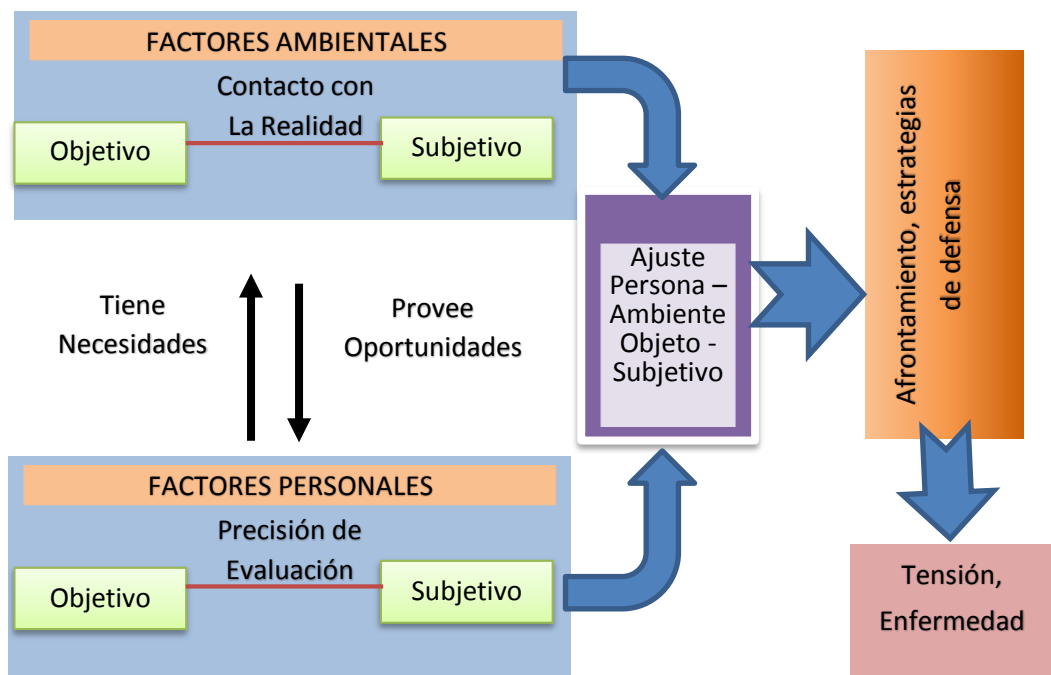
C. MODELO AJUSTE PERSONA-ENTORNO

La noción de ajuste tiene dos componentes básicos: el grado en que las actitudes y capacidades de un trabajador satisfacen las demandas de su trabajo y el grado en que el ambiente de trabajo satisface las necesidades del trabajador, en particular, cuánto de sus conocimientos y capacidades puede ejercer la persona en su trabajo. El estrés surgiría cuando se produce un desajuste en uno o ambos de esos aspectos. Diseño, contenido y naturaleza de la organización y del trabajo que se realiza contribuyen a los factores ambientales a los cuales se espera que se ajuste la persona.

La respuesta de estrés depende del individuo; se experimenta estrés cuando los individuos son incapaces de afrontar las demandas de la situación de trabajo; la noción de ajuste de la persona a su entorno es útil para entender, evaluar y manejar el estrés ocupacional: tanto el grado de ajuste como un pobre ajuste pueden estar mediados por procedimientos organizacionales, incluyendo diseño del trabajo y cambio en la gestión. Trabajo estresante sería más que un trabajo demandante; surge de una compleja interacción de muchos factores del

ambiente de trabajo, la cantidad de control que los individuos tienen sobre las demandas y su capacidad para responder a ellas.

En este modelo se hace una clara distinción entre la realidad objetiva y las percepciones subjetivas, por un lado y entre las variables ambientales y las variables personales, de donde surge un sistema de combinaciones de 2 x 2, pudiendo producirse una falta de ajuste en cualquiera de los 4 diferentes modos resultantes; la falta de ajuste se puede verificar en un plano objetivo o en un plano subjetivo, distinción que permitiría determinar las estrategias más adecuadas de intervención.



Modelo de Ajuste Persona - Entorno (22)

D. MODELOS TRANSACCIONALES Y RESUMEN DE COOPER DE LA DINÁMICA DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

De acuerdo a estas aproximaciones al tema, el estrés sería un estado psicológico negativo que involucra aspectos cognitivos y emocionales; el estado de estrés involucraría la representación interna de

transacciones particulares y problemáticas entre la persona y su ambiente; la valoración (appraisal) otorgaría significado a las transacciones, en un proceso que se resume en dos preguntas: ¿tengo un problema?; ¿qué pienso hacer con él?; el estrés aparece cuando la persona percibe que no puede afrontar (coping) adecuadamente el problema, cuando el afrontamiento es importante o cuando las dificultades del afrontamiento causan preocupación o ansiedad.

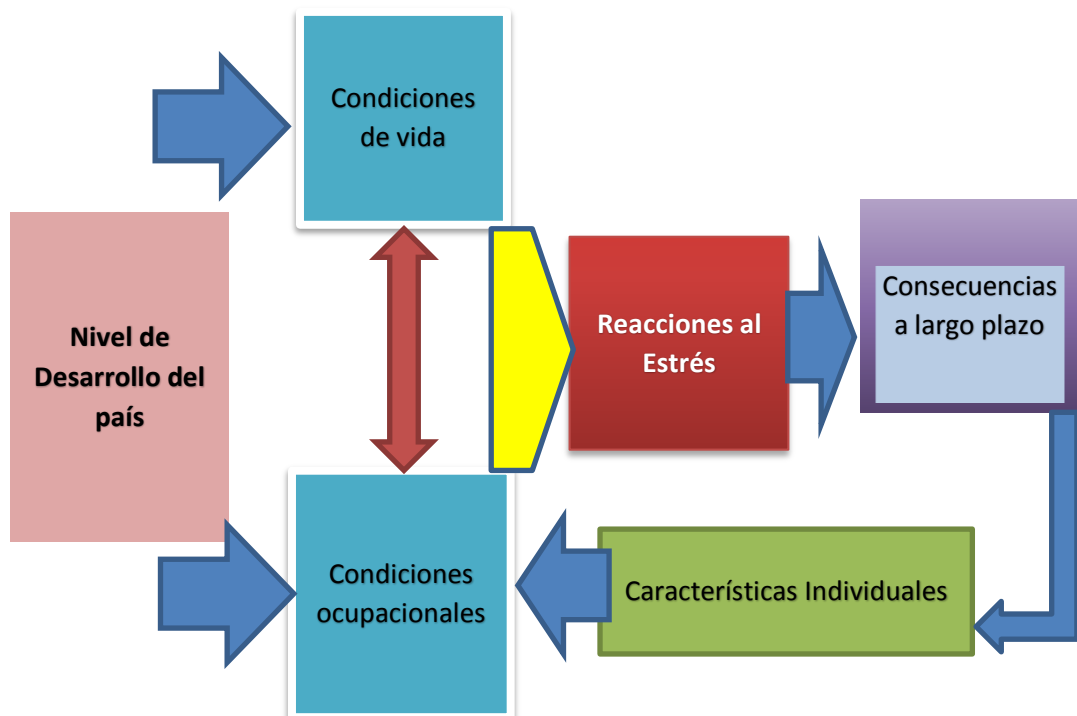
FUENTES DE ESTRES	INDIVIDUO	SÍNTOMAS DE ESTRÉS	ENFERMEDAD
Intrínseco al trabajo		Síntomas individuales	Enfermedad coronaria
Rol en la organización		Aumento de presión arterial	Enfermedad mental
Relaciones en el trabajo		Animo deprimido	
Desarrollo profesional		Beber excesivo	
Interface trabajo - hogar		Irritabilidad	
Estructura y clima organizacional		Síntomas organizacionales	Huelgas prolongadas
		Ausentismo	Accidentes frecuentes y severos
		Rotación	Apatía
		Dificultades en las relaciones industriales	
	Mal control de calidad		

Modelo dinámico de Cooper del estrés en el trabajo (22)

Cuando la persona no tiene la capacidad necesaria o la competencia para terminar una tarea, su rendimiento será pobre; pero si no se da cuenta de ello (“no tiene un problema”) o si lo hace, pero no le importa o no lo genera una preocupación, no se puede hablar de un escenario de estrés. Finalmente, el esquema propuesto por Cooper sintetiza las ideas de consenso en relación al estrés en el trabajo, como, por ejemplo, que resulta de una interacción entre el sujeto y el entorno y no la simple acción mecánica y recepción pasiva de unos determinados factores y que en dicha interacción se reconocen grados de evaluación consciente (35).

E. MODELO DEL ESTRÉS RELACIONADO AL TRABAJO

El proceso del estrés se puede resumir en un modelo, que ilustra las causas, reacciones y consecuencias a largo plazo del estrés y las características individuales, así como sus interrelaciones.



Modelo conceptualizado sobre el estrés laboral: causas y consecuencias (22)

Las reacciones al estrés pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo. Las reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y/o fisiológicas. Cuando las reacciones del estrés persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes e irreversibles a la salud, tales como fatiga crónica, problemas músculo esqueléticos o enfermedades cardiovasculares.

Las características individuales, tales como la personalidad, valores, metas, edad, género, nivel de escolaridad y situación familiar, influyen la capacidad del individuo para hacer frente a las exigencias que le han sido impuestas. Estas características pueden interactuar con los factores de riesgo en el trabajo y exacerbar o atenuar sus efectos.

Las características físicas y psicológicas, tales como la buena condición o niveles altos de optimismo, pueden actuar como precursores o atenuantes en el desarrollo de reacciones al estrés y de problemas de salud mental. Por otra parte, si los trabajadores son capaces de sobrellevar malas condiciones ocupacionales, estarán más experimentados y confiados en superar condiciones similares la próxima vez que tengan que hacerles frente. Sin embargo, cuando las reacciones al estrés como la fatiga y los problemas de salud a largo plazo ocurren, por lo general, reducen la capacidad de funcionamiento de la persona, y agravan la experiencia del estrés. Esto podría traer como resultado el agotamiento y la crisis nerviosa o quemazón (30).

6. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar

las exigencias del trabajo se ve amenazada. (30) Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador.

Duran, (28) categoriza las causas de estrés, en tres niveles de análisis, siendo ellos: Estresores individuales, del entorno o extra organizativos y organizativos.

A. ESTRESORES INDIVIDUALES

Considera los aspectos personales (a partir de las diferencias individuales) que influyen en la interpretación subjetiva tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:

- **Cognitivo/afectivas:** Por ejemplo, creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima.
- **Conductuales:** Habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre otros.
- **Demográficas:** Edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas, entre otros.

B. ESTRESORES DEL ENTORNO O EXTRA ORGANIZATIVOS

Comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona (problemas como las guerras, el terrorismo, el hambre, la pobreza, el deterioro del medio ambiente, el cambio climático, los problemas en la educación, la salud, la exclusión, las crisis financieras y sociales, la corrupción, la violación de los derechos humanos en general, entre otros).

C. ESTRESORES ORGANIZATIVOS

Pueden ser agrupados en cuatro tipos:

a.1 **Estresores del ambiente físico** como: Luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.

b.1 **Estresores de nivel individual:** Tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad por gente, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas.

c.1 **Estresores de nivel grupal (interpersonales):** En cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa; acoso.

d.1 **En cuanto a supervisión:** Participación en la toma de decisiones; recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor; ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; exigencias poco claras o contradictorias; acoso. Por ejemplo, los trabajos que implican contacto con padecimientos, enfermedades o lesiones de las personas o en los que el propio personal hace frente a un peligro físico o a amenazas de violencia pueden constituir pesadas cargas emocionales para los empleados y producir estrés.

Estresores organizativos entre los que destacan las siguientes dimensiones:

- **Condiciones relativas a la empresa** tales como: estructura, puesto directivo, prestigio relativo del puesto, estructura empresarial poco clara, burocracia organizativa, políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.
- **Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo:** trabajo nocturno y por turnos, horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”, el pluriempleo, un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante, tiempos de entrega, programación de los ciclos de trabajo y de reposo, la variación de la carga de trabajo.
- **Contenido del trabajo:** trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos, tareas o exigencias poco claras o contradictorias, recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.
- **Otros aspectos:** relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslados de lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros.

7. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es uno de los diez problemas principales de salud relacionados con el trabajo, precursor de serias dificultades de salud mental y un importante objetivo para las actividades de promoción, prevención de la salud y la salud mental (36).

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas (37).

Duran (28) y la OMS, (30) infieren que los costos del estrés laboral pueden ser muy altos, tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional, por ello puntualizan algunas posibles manifestaciones; en el ámbito personal y organizativo.

A. ÁMBITO PERSONAL

B.1 SALUD FÍSICA

- **Trastornos gastrointestinales:** Úlcera péptica, dispepsia, gastritis, aerofagia, digestiones lentas, entre otras.
- **Trastornos cardiovasculares:** Aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión sanguínea; hipertensión arterial, enfermedades coronarias, angina de pecho e infarto de miocardio, arritmias cardíacas.
- **Trastornos respiratorios:** Respiración superficial con mayor frecuencia; asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
- **Trastornos endócrinos:** Aumento en la producción y secreción de adrenalina, hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.
- **Trastornos sexuales:** Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido.

- **Trastornos dermatológicos:** Prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía
- **Trastornos musculares:** Aumento de la tensión muscular sudoración; tics, calambres y contracturas, rigidez, alteraciones en los reflejos musculares, dolores musculares.
- **Trastornos psicósomáticos:** Insomnio, trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), dolor crónico, cefaleas, trastornos inmunológicos (gripe, herpes), falta de apetito, artritis reumatoidea.

B.2 SALUD MENTAL

- Reacciones cognitivas: Atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción en la capacidad de solución de problemas y, reducción en la capacidad de aprendizaje.
- Reacciones conductuales: Disminución de la productividad, aumento en el consumo de cigarrillos, aumento del consumo de drogas y/o alcohol cometer errores, y reportarse enfermo.

B.3 ÁMBITO CONDUCTUAL

- Reacciones emocionales: Miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y, motivación disminuida.

B.4 AMBITO SOCIAL

- Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

B. ÁMBITO ORGANIZACIONAL

Si el estrés laboral afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad (33).

Claramente los empleadores y sus compañías experimentarán, consecuencias negativas: Sin embargo, si las condiciones ocupacionales estresantes persistentes están asociadas con:

- Aumento en las tardanzas
- Aumento en la rotación de personal y ausentismo
- Reducción en el desempeño y la productividad
- Reducción en las tasas de crecimiento y ganancias
- Reducción en la calidad del trabajo y sus productos
- Aumento de las prácticas ocupacionales inseguras y de las tasas de accidentes
- Aumento en las quejas de clientes y casos de violencia
- Aumento en las enfermedades ocupacionales, y aumento de los costos.
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal.
- Aumento de los problemas legales antes demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

III. ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA

1. DEFINICIÓN

La profesión “Enfermería” es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) tiene mayor incidencia del estrés laboral. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales.

El estrés laboral en Enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

2. CAUSAS

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de Enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como

intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de Enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de tensión. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas (38).

3. EFECTOS

- Relativos al paciente: relación continuada con procesos de sufrimiento, dolor y muerte, órdenes médicas poco claras y con escasa información de la situación al paciente, miedo a equivocarse, interrupciones frecuentes de la tarea, sensación de impotencia frente al dolor humano, realización de cuidados dolorosos al paciente, falta de tiempo para dar apoyo al paciente, falta de tiempo para realizar el trabajo de forma adecuada, temor a los familiares por actuaciones judiciales, etc.
- Relativos a condiciones laborales: Escasez de tiempo y de personal, elevadas cargas de trabajo, problemas de espacio físico, problemas de rol (indefinición de funciones), salarios bajos, falta de implicación en el equipo de trabajo, escasa participación en la toma de decisiones, inexistencia de promoción profesional, falta de información y formación específicas adecuadas, fallos en el canal de comunicación, malas relaciones interprofesionales e intergrupales, exceso de tareas administrativas, miedo a cometer errores, recibir información incompleta e insuficiente de los médicos, alteraciones de la vida social personal por problemas de la organización de la actividad (turnos de trabajo), problemas de relación entre compañeros, falta de apoyo de superiores y subordinados, tomar decisiones en situaciones de urgencias, etc. (39).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1 Factores organizacionales:

Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral del profesional de la salud que le genera estrés, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores relacionados con la presión y la exigencia, Factores institucionales, burocráticos y Factores ambientales.

2.3.2 Estrés laboral:

Desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- El nivel de estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017 es moderada
- Existe relación significativa entre las condiciones del ambiente físico y el estrés laboral en profesionales de la salud
- Existe relación significativa entre los factores individuales y el estrés laboral en profesionales de la salud
- Existe relación significativa entre los factores interpersonales y el estrés laboral en profesionales de la salud

- Existe relación significativa entre los factores de supervisión y el estrés laboral en profesionales de la salud.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

2.5.1 **Variable Independiente:** Factores Organizacionales

2.5.2 **Variable Dependiente:** Estrés laboral

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

2.5.1 Variable: FACTORES ORGANIZACIONALES

- **Definición conceptual:**

Son todos aquellos factores que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional (23). El cual le puede generar estrés.

- **Definición operacional:**

Son aquellos elementos dentro del ámbito laboral del profesional de Enfermería que le genera estrés, considerando entre ellos a los que están dados por los Factores de ambiente físico, factores individuales, factores interpersonales, y factores institucionales/ supervisión relacionados con la presión y la exigencia; según el cuestionario de factores organizacionales valorado en poco, mediano y muy estresante.

2.5.2: Variable: ESTRÉS LABORAL

Definición conceptual:

Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas" (2), por lo tanto "el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización" (3).

Definición operacional:

Son las respuestas que refiere el profesional de Enfermería de ambos sexos que cumplen labor dentro del primer nivel de atención en los centros de salud: Paragsha y Centro de Salud Huariaca, en relación al agotamiento físico, emocional y profesional que experimentan como consecuencia de sus jornadas de trabajo.

Variable	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala medición
FACTORES ORGANIZACIONALES	A. AMBIENTE FÍSICO	1. Luz 2. Ruido Excesivo 3. Vibraciones 4. Humedad 5. Disponibilidad de espacio 6. Frío	Nominal
	B. INDIVIDUAL	1. Tipo de trabajo 2. Sobrecarga de trabajo 3. Conflictos y ambigüedad de roles 4. Responsabilidad 5. Discrepancias con metas	Nominal
	C. INTERPERSONAL	1. Conflicto grupal 2. Presión de grupo 3. Interacción con colegas 4. Reconocimiento laboral 5. Apoyo social 6. Acoso	Nominal
	D. SUPERVISIÓN	1. Participación en toma de decisiones 2. Recibir y ofrecer retroalimentación	Nominal

		<p>3. Cercanía de la supervisión</p> <p>4. Exigencias contradictorias</p> <p>5. Amenazas</p>	
ESTRÉS LABORAL	<p>1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL</p> <p>2. DESPERSONALIZACIÓN</p>	<p>0. Nunca</p> <p>1. Algunas veces al año</p> <p>2. Algunas veces al mes</p> <p>3. Una vez a la semana</p> <p>4. Pocas veces a la semana</p> <p>5. Diariamente</p> <p><u>NIVEL DE ESTRÉS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leve • Moderada • severa 	Ordinal
	<p>3. REALIZACIÓN PERSONAL</p>		Ordinal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tomando a Hernández Sampieri (40) El estudio se enmarca en el tipo de investigación:

Descriptivo, porque registra los datos tal y como se presentan en la realidad, poniendo de manifiesto las características actuales de las variables.

Correlacional, porque permite determinar la relación existente entre las variables de estudio: factores de riesgo asociado a cesárea en adolescentes

Prospectivo, porque la investigación se realiza a partir de, a través del tiempo; en adelante.

Observacional, porque en el desarrollo de la investigación, no existe manipulación de variable alguna

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se utilizó los métodos generales de análisis - síntesis e inductivo – deductivo. Como método auxiliar se aplicó el método Estadístico, el cual se basa en el empleo de números, agrupación de los mismos, la

comparación de los hechos y la utilización de datos recogidos para formular leyes. Su base metódica radica en el empleo de números para señalar y presentar los hechos investigados, los que a su vez podrán ser agrupados, clasificados y presentados.

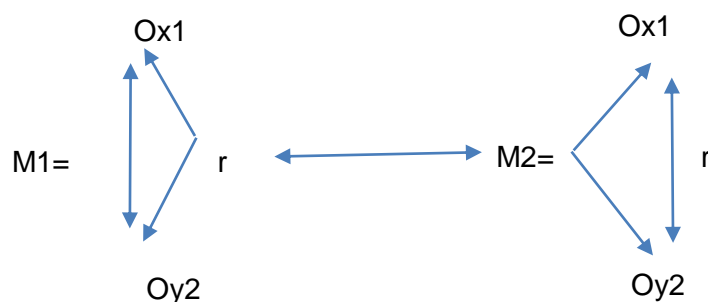
Las conclusiones fueron plasmadas a través de la estadística inferencial, con la prueba de correlación de variables, utilizando la Prueba estadística no paramétrica de la Chi Cuadrada.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño empleado para responder a las preguntas planteadas y comprobar las hipótesis de la investigación, se empleó el diseño No Experimental comparativo de corte transversal, recolectando datos en un tiempo único y sin manipulación de variable alguna (40).

A través de este diseño nos proponemos indagar los factores organizacionales manifestados en los profesionales y su relación con la presencia de estrés laboral, para posteriormente analizar la relación existente entre ellas.

Esquema del diseño:



X: Variable: Factores Organizacionales

Y: Variable: Estrés Laboral

Interpretando el diagrama tenemos:

M1: Muestra 1

M2: Muestra 2

X: Factores organizacionales

Y: Estrés laboral

O1: Observación a variable factores organizacionales

O2: Observación a estrés laboral

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN MUESTRAL

La población por ser finita, para el presente estudio se conformaron los 34 profesionales de la salud de los establecimientos Puesto de Salud Paragsha – del distrito de Simón Bolívar y el Centro de Salud del distrito de Huariaca, provincia y departamento de Pasco.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 4 (diariamente). Las sub escalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables (alpha = 0.90 para el agotamiento emocional, alpha = 0.79 para la despersonalización y alpha = 0.71 para la realización personal en el trabajo) (41).

Para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleó la fórmula de Stanones y se obtuvieron los siguientes rangos.

Nivel bajo:	0 – 22
Nivel medio:	23 – 44
Nivel alto:	45 – 88

1. Agotamiento emocional.

- Bajo puntaje: 0 – 5
- Medio puntaje: 6 – 10
- Alto puntaje: 11 – 36

2. Despersonalización:

- Bajo puntaje: 0 - 2
- Medio puntaje: 3 - 6
- Alto puntaje: 7 – 20

3. Realización personal/social

- Bajo puntaje: 0 – 25
- Medio puntaje: 26 – 29
- Alto puntaje: 30 – 32

Para identificar los Factores organizacionales, se utilizó el cuestionario basado en la encuesta creada por las tesis, en el cual considera en una primera parte recopilación de datos generales de los profesionales de la salud, con un total de 11 interrogantes. En la segunda parte se establecen las interrogantes respecto a estresores del ambiente físico (6 ítems), estresores nivel individual (6 ítems), estresores interpersonales (9 ítems) y los institucionales/ supervisión (9 ítems). Para evaluar la fiabilidad de dichos ítems se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvo los siguientes valores que como se muestran son aceptables:

Alpha = 0.78 para el Factor ambiente físico e individual; Alpha = 0.76 para el Factor interpersonal, y finalmente un Alpha = 0.86 para el Factor supervisión.

Se empleó la escala de puntajes para valorar el nivel de riesgo que presentan los factores organizacionales:

1. Factor ambiente físico

- Bajo puntaje: (1 – 2 p)
- Medio puntaje: (3 – 4 p)
- Alto puntaje: (5 –6 p)

2. Factores individuales

- Bajo puntaje: (1 – 2 p)
- Medio puntaje: (3 – 4 p)
- Alto puntaje: (5 –6 p)

3. Factores interpersonales

- Bajo puntaje: (1 – 3 p)
- Medio puntaje: (4 – 6 p)
- Alto puntaje: (7 –9 p)

4. Factores supervisión

- Bajo puntaje: (1 – 3 p)
- Medio puntaje: (4 – 6 p)
- Alto puntaje: (7 –9 p)

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

3.6.1. Aplicación de los instrumentos.

Cuestionario

El cuestionario se aplicó en un tiempo de 20 minutos, inmediatamente posterior a la culminación del turno de cada uno de los profesionales de la salud. Se le explicó en primera instancia los objetivos y los propósitos de la investigación; pasando luego de su aceptación, al desarrollo del cuestionario

El inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) modificado y adaptado, Se aplicó en un tiempo de 30 minutos, inmediatamente posterior a la culminación

del turno de cada uno de los profesionales de la salud. Se le explicó en primera instancia los objetivos y los propósitos de la investigación; pasando luego de su aceptación, a firmar el consentimiento informado y al desarrollo del inventario.

Luego de recolectado los datos se procedió al procesamiento de los mismos a través de una tabla Matriz y hoja de codificación utilizando para ello el programa estadístico SPSS versión 24.0 y el programa Excel 2016 para la presentación de los datos a través de tablas y gráficos para su correspondiente análisis e interpretación.

3.7 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Para el tratamiento estadístico y poder determinar la existencia de relación entre nuestras variables de estudio factores organizacionales y el nivel de estrés laboral, Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24; como también el programa Excel 2016.

Por la naturaleza de nuestras variables, se aplicó la prueba de hipótesis a través de la estadística inferencial No paramétrica de la Chi cuadrada; con ello determinar la existencia de relación entre las variables en estudio.

3.8 SELECCIÓN, VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.8.1. Validez por juicio de expertos:

La validez del instrumento es la eficacia de un instrumento, a través del cual mide una variable (42).

En el presente estudio, se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación española. Este cuestionario lo componen 22 ítems que se valoran con una escala, que va desde 0 (nunca) hasta 4 (diariamente). Las tres sub escalas han alcanzado valores de fiabilidad de Cronbach aceptables

(alpha = 0.90 para el agotamiento emocional, alpha = 0.79 para la despersonalización y alpha = 0.71 para la realización personal en el trabajo). Para la determinación de los intervalos para realizar la medición por cada dimensión y de manera general se empleó la fórmula de Stanones y se obtuvieron los siguientes rangos (41).

Asimismo, para valorar la variable factores institucionales, se utilizó el cuestionario basado en la encuesta creada por las tesis, en el cual considera en una primera parte recopilación de datos generales de los profesionales de la salud, con un total de 11 interrogantes. En la segunda parte se establecen las interrogantes respecto a estresores del ambiente físico (6 ítems), estresores nivel individual (6 ítems), estresores interpersonales (9 ítems) y los institucionales/ supervisión (9 ítems). Para evaluar la fiabilidad de dichos ítems se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvo los siguientes valores que como se muestran son aceptables: Alpha = 0.78 para el Factor ambiente físico e individual; Alpha = 0.76 para el Factor interpersonal, y finalmente un Alpha = 0.86 para el Factor supervisión.

3.9 ORIENTACIÓN ÉTICA

Las autoras de la presente investigación, fueron parte de los establecimientos de salud como son, el Centro de Salud Paragsha - Pasco y el Centro de Salud Huariaca, cada una en calidad de Internas de enfermería (Internado comunitario) durante el período 2017. Por lo tanto, como parte del equipo de salud, los datos recolectados y los resultados que se presentan a través del presente informe de tesis, son datos recabados de fuente primaria, con el consentimiento informado de los profesionales de la salud sometidos a estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo fue desarrollado durante los meses de junio a octubre de 2017, período de tiempo en que las autoras de la presente investigación, fueron parte del Centro de Salud Paragsha – Simón Bolívar y el Centro de Salud Huariaca – Pasco, Por lo tanto, como parte del equipo de salud, los datos recolectados y los resultados que se presentan a través del presente informe fueron recabados de fuente primaria durante el período que duró el internado comunitario.

4.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados se presentan a través de cuadros estadísticos y gráficos, en los que se reflejan las variables, sus dimensiones e indicadores de manera se puedan medir y finalmente correlacionar las variables en estudio a través del uso de la estadística no paramétrica de la Chi cuadrada:

CUADRO N° 01 - A

FRECUENCIA E INDICADORES GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA - PASCO, 2017

SEXO	N°	%
Femenino	11	68.75
Masculino	5	31.25
TOTAL	16	100.00

EDAD	N°	%
20 - 35 años	4	25.00
36 - 50 años	9	56.25
51 a más años	3	18.75
TOTAL	16	100.00

PROFESIONAL	N°	%
Enfermero	5	31.25
Médico	2	12.50
Obstetra	2	12.50
Técnico	4	25.00
Otro	3	18.75
TOTAL	16	100.00

CONDICIÓN LABORAL	N°	%
Nombrado	7	43.75
Contratado	9	56.25
TOTAL	16	100.00

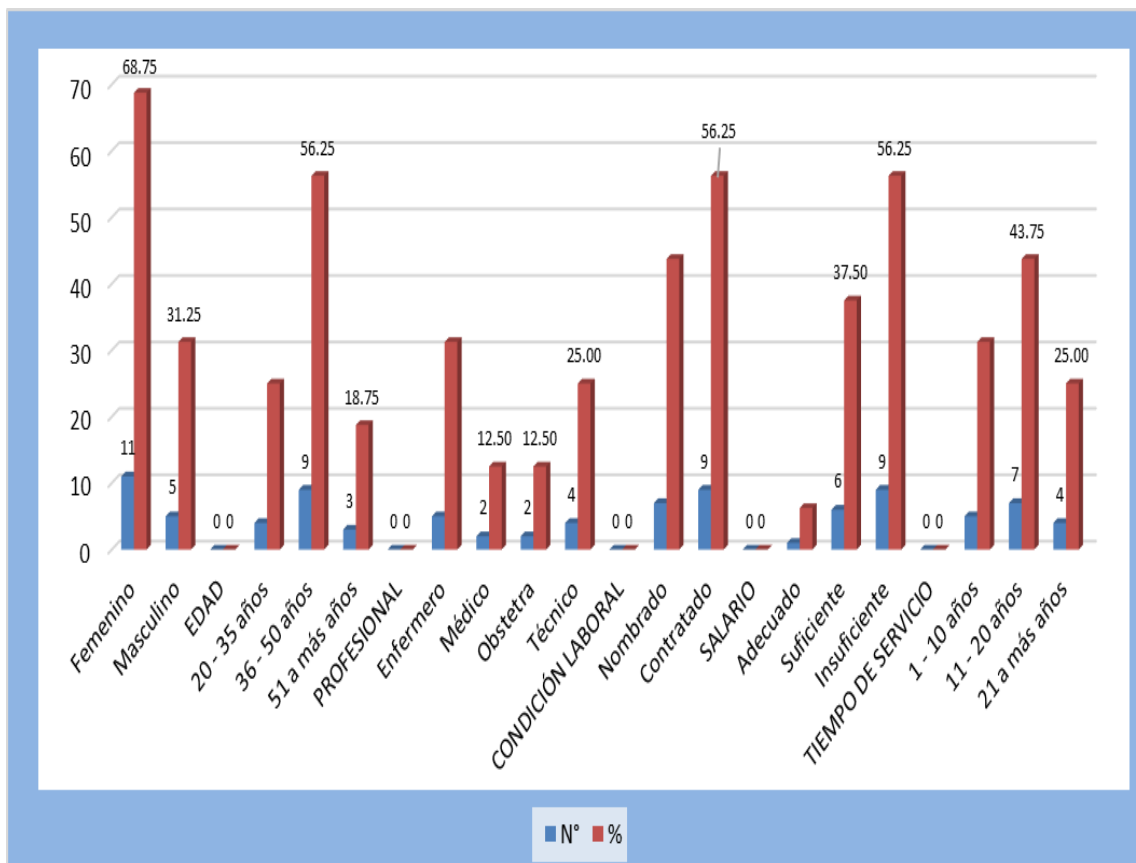
SALARIO	N°	%
Adecuado	1	6.25
Suficiente	6	37.50
Insuficiente	9	56.25
TOTAL	16	100.00

TIEMPO DE SERVICIO	N°	%
1 - 10 años	5	31.25
11 - 20 años	7	43.75
21 a más años	4	25.00
TOTAL	16	100.00

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 01 - A

FRECUENCIA E INDICADORES GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA - PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 01-A

INTERPRETACIÓN

En el cuadro estadístico y gráfico N° 01-A, se evidencian la frecuencia e indicadores generales de los profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

El 68.75% de los profesionales de la salud son de sexo femenino; en tanto que el 31.25% son de sexo masculino. La edad más frecuente es aquella comprendida entre los 36 – 50 años en un 56.25%, seguido de los tienen entre 20-35 años en un 25.00% y los que tienen más de 50 años en un 18.75%. Las enfermeras están representadas por un 31.25% de los profesionales en estudio. Seguidos del

profesional técnico en un 25.00%; un 18.75% de otros profesionales como tecnólogos, psicólogos, nutricionistas, odontólogos; un 12.50% de médicos y obstetras en igual porcentaje.

De la misma manera, se presentan en mayor porcentaje aquellos profesionales cuya condición laboral es contratada en un 56.25% y un 43.75 de condición nombrado.

Un 56.25% de los profesionales de la salud refieren que el salario percibido es insuficiente; en tanto que el 37.50 refiere ser suficiente; y el 6.25% refiere que es adecuado.

Del mismo modo, se aprecia que el 43.75% de los profesionales de la salud tienen entre 11 y 20 años de servicio; en tanto que el 31.25% tienen entre 1 y 10 años y el 25.00% tienen más de 20 años de servicios.

CUADRO N° 01 - B

**FRECUENCIA E INDICADORES GENERALES DE LOS PROFESIONALES
DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA - PASCO, 2017**

SEXO	N°	%
Femenino	11	61.11
Masculino	7	38.89
TOTAL	18	100.00

EDAD	N°	%
20 - 35 años	8	44.44
36 - 50 años	7	38.89
51 a más años	3	16.67
TOTAL	18	100.00

PROFESIONAL	N°	%
Enfermero	5	27.78
Médico	3	16.67
Obstetra	3	16.67
Técnico	4	22.22
Otro	3	16.67
TOTAL	18	100.00

CONDICIÓN LABORAL	N°	%
Nombrado	8	44.44
Contratado	10	55.56
TOTAL	18	100.00

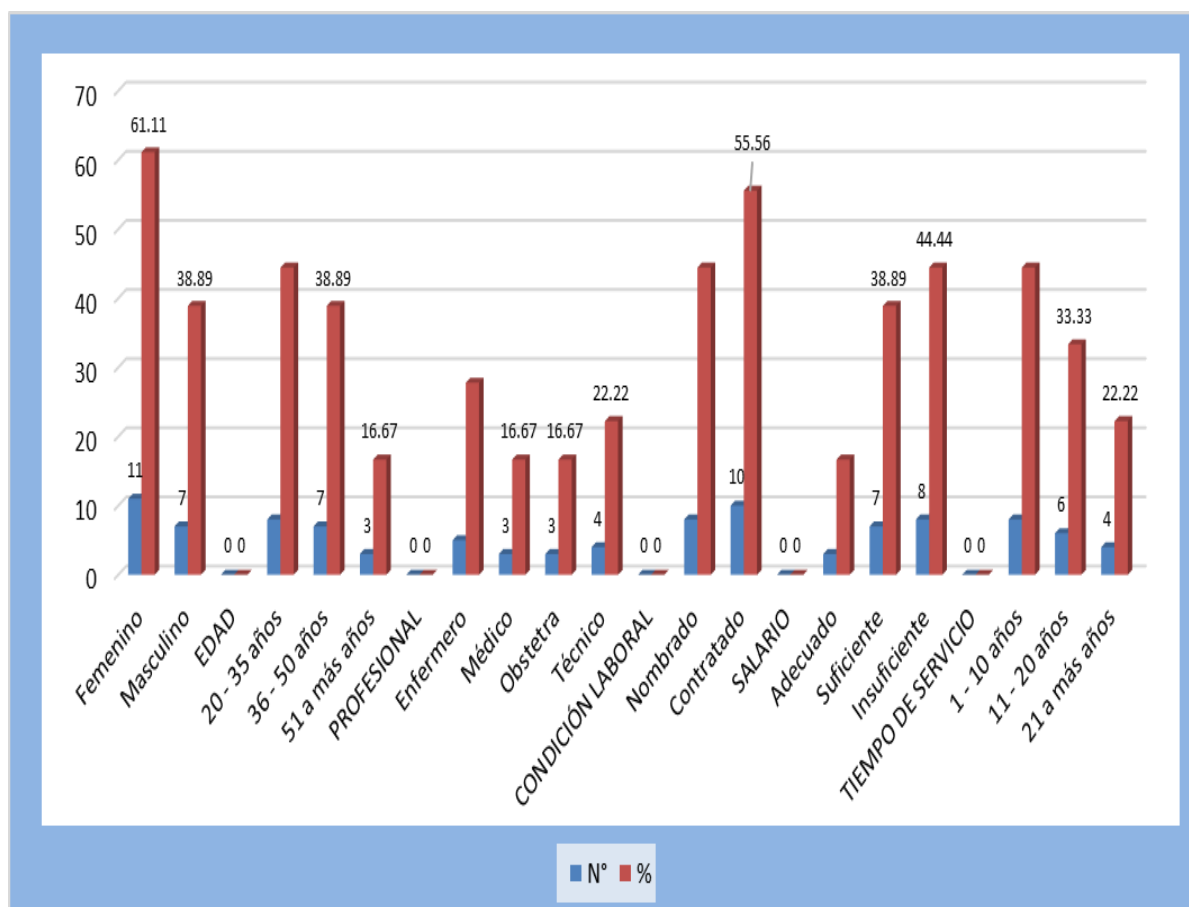
SALARIO	N°	%
Adecuado	3	16.67
Suficiente	7	38.89
Insuficiente	8	44.44
TOTAL	18	100.00

TIEMPO DE SERVICIO	N°	%
1 - 10 años	8	44.44
11 - 20 años	6	33.33
21 a más años	4	22.22
TOTAL	18	100.00

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 01 - B

FRECUENCIA E INDICADORES GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA - PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 01-B

INTERPRETACIÓN

En el cuadro estadístico y gráfico N° 01-B, se evidencian la frecuencia e indicadores generales de los profesionales de la salud, Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

El 61.11% de los profesionales de la salud son de sexo femenino; en tanto que el 38.89% son de sexo masculino. La edad más frecuente es aquella comprendida entre los 20 – 35 años en un 44.44%, seguido de los tienen entre 36-50 años en un 38.89% y los que tienen más de 50 años en un 16.67%. Las enfermeras están representadas por un 27.78% de los profesionales en estudio. Seguidos del

profesional técnico en un 22.22%; los demás profesionales están representados por un 16.67%, entre ellos, médicos, obstetras y otros profesionales como tecnólogos, psicólogos, nutricionistas, odontólogos en igual porcentaje.

De la misma manera, se presentan en mayor porcentaje aquellos profesionales cuya condición laboral es contratada en un 55.56% y un 44.44 de condición nombrado.

Un 44.44% de los profesionales de la salud refieren que el salario percibido es insuficiente; en tanto que el 38.89 refiere ser suficiente; y el 16.67% refiere que es adecuado.

Del mismo modo, se aprecia que el 44.44% de los profesionales de la salud tienen entre 1 y 10 años de servicio; en tanto que el 33.33% tienen entre 11 y 20 años y el 22.22% tienen más de 20 años de servicios.

CUADRO N° 02 – A

FACTOR AMBIENTE FÍSICO EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

FACTOR AMBIENTE FÍSICO	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ILUMINACIÓN	2	12.50	7	43.75	7	43.75	16	100.00
RUIDO	13	81.25	3	18.75	0	0.00	16	100.00
VIBRACIONES	14	87.50	2	12.50	0	0.00	16	100.00
HUMEDAD	11	68.75	4	25.00	1	6.25	16	100.00
ESPACIO DE TRABAJO	10	62.50	4	25.00	2	12.50	16	100.00
TOTAL	10	62.50	4	25.00	2	12.50	16	100.00

FUENTE: Cuestionario

CUADRO N° 02 – B

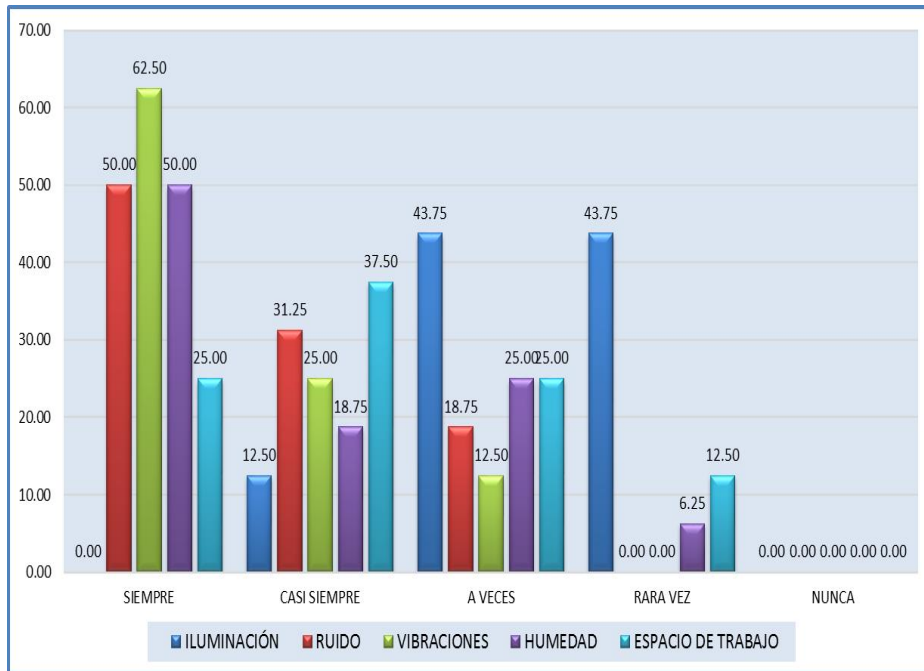
FACTOR AMBIENTE FÍSICO EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

FACTOR AMBIENTE FÍSICO	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ILUMINACIÓN	3	16.67	4	22.22	11	61.11	18	100.00
RUIDO	1	5.56	2	11.11	15	83.33	18	100.00
VIBRACIONES	1	5.56	2	11.11	15	83.33	18	100.00
HUMEDAD	4	22.22	2	11.11	12	66.67	18	100.00
ESPACIO DE TRABAJO	6	33.33	5	27.78	7	38.89	18	100.00
TOTAL	3	16.67	3	16.67	12	66.67	18	100.00

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 02 – A

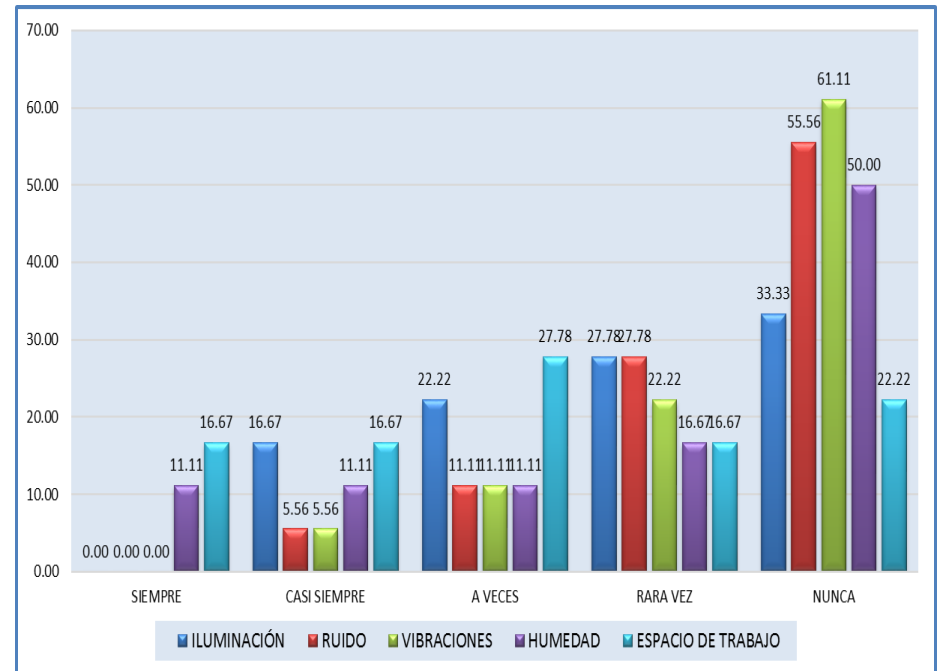
FACTOR AMBIENTE FÍSICO EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 02 – A

GRÁFICO N° 02 – B

FACTOR AMBIENTE FÍSICO EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 02-B

INTERPRETACIÓN

En los cuadros estadísticos y gráficos N° 02-A y 02-B, se evidencian al ambiente físico como factor estresante en relación al nivel de presencia en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

En el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se observa un alto nivel de presencia estresante en el factor ambiente físico en un 62.50%; seguido de un nivel moderado en un 25.00% y un nivel bajo en un 12.50%.

Dentro del factor ambiente físico en este establecimiento, se observa en mayor frecuencia la alta presencia de vibraciones en un 87.50%, ruido en un 81.50%; humedad en un 68.75% y espacio de trabajo inadecuado en un 62.50%. La iluminación se presenta en un nivel estresante moderado y bajo en un 43.75%.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa un alto nivel de presencia estresante en el factor ambiente físico en solo un 16.67%, con igual porcentaje la presencia de un nivel moderado; notándose una baja presencia de este factor en un 66.67%.

Dentro del factor ambiente físico en este establecimiento, se observa una mayor frecuencia de presencia moderada de humedad y espacio de trabajo inadecuado en sólo un 22.22% y 33.33% respectivamente. Por el contrario, el profesional de salud refiere que la presencia de vibraciones en un 83.33%, ruido en un 83.33%, humedad en un 66.67% es baja su presencia.

CUADRO N° 03 – A

FACTOR INDIVIDUAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

FACTOR ESTRESOR INDIVIDUAL	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TIPO DE TRABAJO	5	31.25	8	50.00	3	18.75	16	100.00
SOBRECARGA LABORAL	5	31.25	8	50.00	3	18.75	16	100.00
CONFLICTOS DE ROLES	5	31.25	8	50.00	3	18.75	16	100.00
RESPONSABILIDADES	5	31.25	9	56.25	2	12.50	16	100.00
DISCREPANCIAS/METAS	5	31.25	7	43.75	4	25.00	16	100.00
TOTAL	5	31.25	4	25.00	2	12.50	16	100.00

FUENTE: Cuestionario

CUADRO N° 03 – B

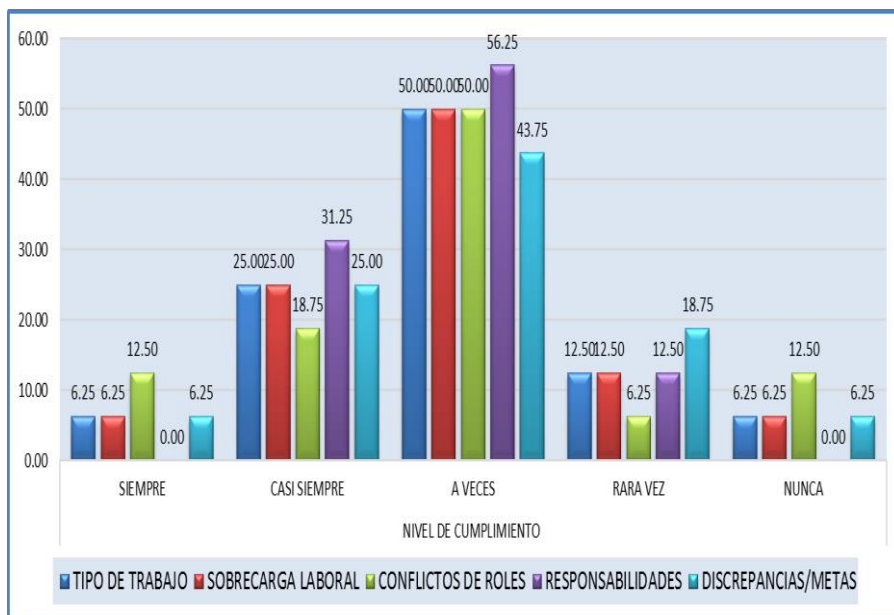
FACTOR INDIVIDUAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

FACTOR ESTRESOR INDIVIDUAL	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TIPO DE TRABAJO	2	11.11	8	44.44	8	44.44	18	100.00
SOBRECARGA LABORAL	8	44.44	9	50.00	1	5.56	18	100.00
CONFLICTOS DE ROLES	4	22.22	9	50.00	5	27.78	18	100.00
RESPONSABILIDADES	6	33.33	9	50.00	3	16.67	18	100.00
DISCREPANCIAS/METAS	10	55.56	5	27.78	3	16.67	18	100.00
TOTAL	6	33.33	8	44.44	4	22.22	18	100.00

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 03 – A

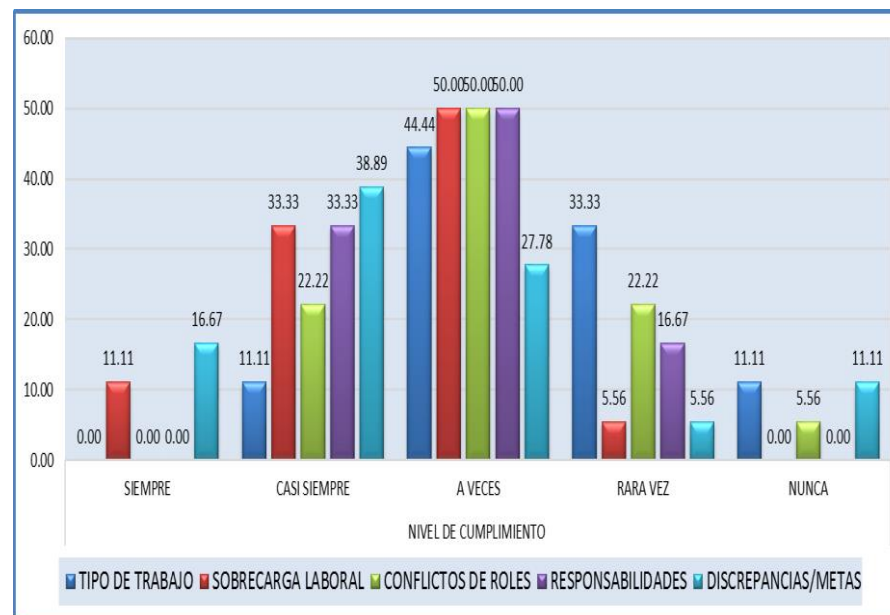
FACTOR INDIVIDUAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 03 – A

GRÁFICO N° 03 – B

FACTOR INDIVIDUAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 03 – A

INTERPRETACIÓN

En los cuadros estadísticos y gráficos N° 03- A y 03-B, se evidencian al factor individual como factor estresante en relación al nivel de presencia en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

En el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se observa un moderado nivel de presencia estresante en el factor individual en un 50.00%; seguido de un nivel alto en un 31.25% y un nivel bajo en un 18.75%.

Dentro del factor individual en este establecimiento, se observa en mayor frecuencia la moderada presencia de responsabilidades en un 56.25%, sobrecarga laboral, conflicto de roles y tipo de trabajo en un 50.00% respectivamente; y las discrepancias con las metas se presenta en un nivel moderado en un 43.75%.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa un moderado nivel de presencia estresante en el factor individual en un 44.44%, seguido de un nivel alto en un 33.33%; y un nivel bajo en un 22.22%.

Dentro del factor individual en este establecimiento, se observa una frecuencia alta presencia de sobrecarga laboral en un 44.44% y discrepancias con las metas en un 55.56%. Por el contrario, el profesional de salud refiere que la presencia de conflicto de roles y las responsabilidades es moderada en un 50.00%, al igual que el tipo de trabajo en un 44.44%.

CUADRO N° 04 – A

FACTOR INTERPERSONAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

FACTOR ESTRESOR INTERPERSONAL	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CONFLICTO GRUPAL	6	37.50	8	50.00	2	12.50	16	100.00
PRESIÓN DE GRUPO	4	25.00	8	50.00	4	25.00	16	100.00
INTERACCIÓN/COLEGAS	3	18.75	9	56.25	4	25.00	16	100.00
RECONOCIMIENTO	1	6.25	4	25.00	11	68.75	16	100.00
APOYO SOCIAL	4	25.00	6	37.50	6	37.50	16	100.00
ACOSO LABORAL	6	37.50	7	43.75	3	18.75	16	100.00
TOTAL	4	25.00	7	43.75	5	31.25	16	100.00

FUENTE: Cuestionario

CUADRO N° 04 – B

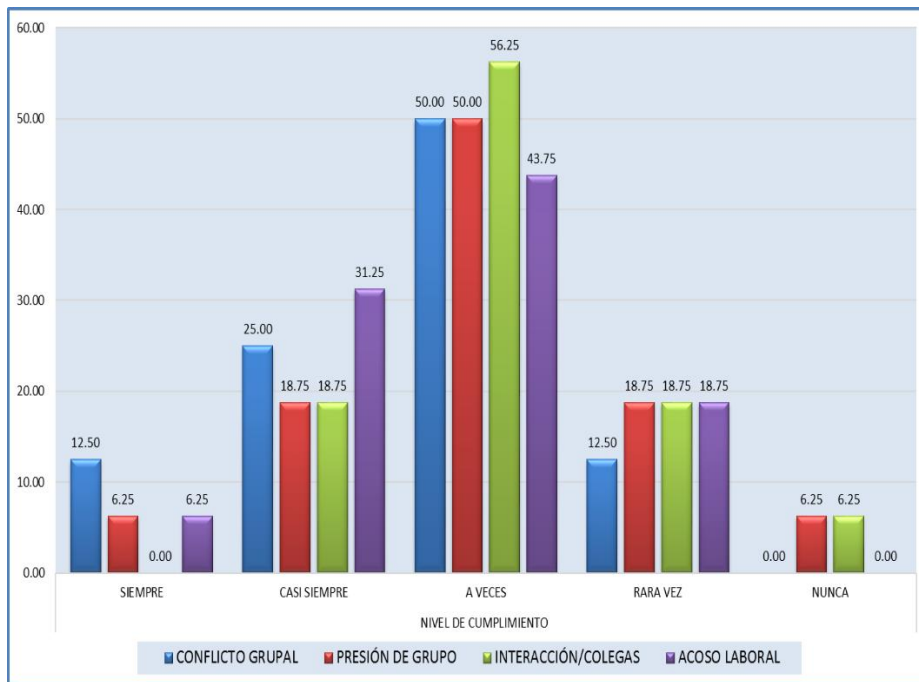
FACTOR INTERPERSONAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

FACTOR ESTRESOR INTERPERSONAL	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CONFLICTO GRUPAL	4	22.22	4	22.22	10	55.56	18	100.00
PRESIÓN DE GRUPO	6	33.33	8	44.44	4	22.22	18	100.00
INTERACCIÓN/COLEGAS	10	55.56	4	22.22	4	22.22	18	100.00
RECONOCIMIENTO	6	33.33	7	38.89	5	27.78	18	100.00
APOYO SOCIAL	8	44.44	6	33.33	4	22.22	18	100.00
ACOSO LABORAL	2	11.11	7	38.89	9	50.00	18	100.00
TOTAL	6	33.33	6	33.33	6	33.33	18	100.00

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 04 – A

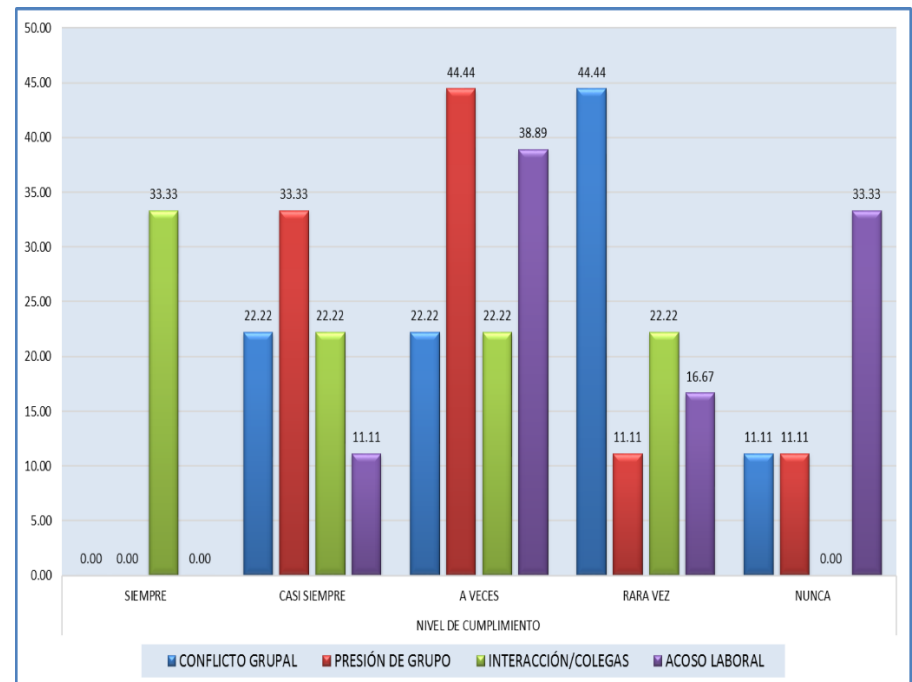
FACTOR INTERPERSONAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 04 – A

GRÁFICO N° 04 – B

FACTOR INTERPERSONAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 04 – B

INTERPRETACIÓN

En los cuadros estadísticos y gráficos N° 04- A y 04-B, se evidencian al factor interpersonal como factor estresante en relación al nivel de presencia en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

En el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se observa un moderado nivel de presencia estresante en el factor interpersonal en un 43.75%; seguido de un nivel bajo en un 31.25% y un nivel alto en un 25.00%.

Dentro del factor interpersonal en este establecimiento, se observa en mayor frecuencia la alta presencia de conflicto grupal y acoso laboral en un 37.50%, seguido de presión grupal y apoyo social en un 25.00% respectivamente.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa en un mismo porcentaje de 33.33% la presencia tanto alto, Moderado y bajo nivel de presencia estresante del factor interpersonal.

Dentro del factor interpersonal en este establecimiento, se observa una frecuencia alta presencia de interacción entre colegas en un 55.56% y apoyo social en un 44.44%. Por el contrario, el profesional de salud refiere que la presencia de presión de grupo y tanto el reconocimiento como el acoso laboral es moderada en un 44.44% y 38.89% respectivamente.

CUADRO N° 05 – A

FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

FACTOR ESTRESOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
PARTICIPA EN TOMA DECISIÓN	3	18.75	3	18.75	10	62.50	16	100.00
RECIBE Y OFRECE RETROALIMENTACIÓN	4	25.00	4	25.00	8	50.00	16	100.00
CERCANÍA DE SUPERVISIÓN	5	31.25	5	31.25	6	37.50	16	100.00
EXIGENCIAS CONTRADICTORIAS	8	50.00	6	37.50	2	12.50	16	100.00
AMENAZAS	5	31.25	7	43.75	4	25.00	16	100.00
TOTAL	5	31.25	5	31.25	6	37.50	16	100.00

FUENTE: Cuestionario

CUADRO N° 05 – B

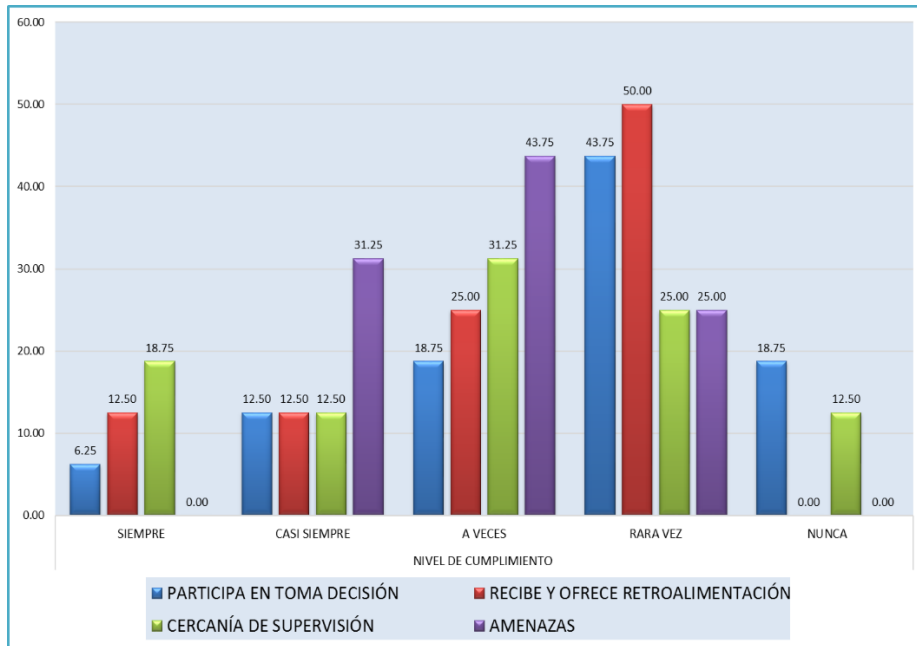
FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

FACTOR ESTRESOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
PARTICIPA EN TOMA DECISIÓN	6	33.33	5	27.78	7	38.89	18	100.00
RECIBE Y OFRECE RETROALIMENTACIÓN	7	38.89	8	44.44	3	16.67	18	100.00
CERCANÍA DE SUPERVISIÓN	0	0.00	9	50.00	9	50.00	18	100.00
EXIGENCIAS CONTRADICTORIAS	7	38.89	6	33.33	5	27.78	18	100.00
AMENAZAS	5	27.78	7	38.89	6	33.33	18	100.00
TOTAL	5	27.78	7	38.89	6	33.33	18	100.00

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 05 – A

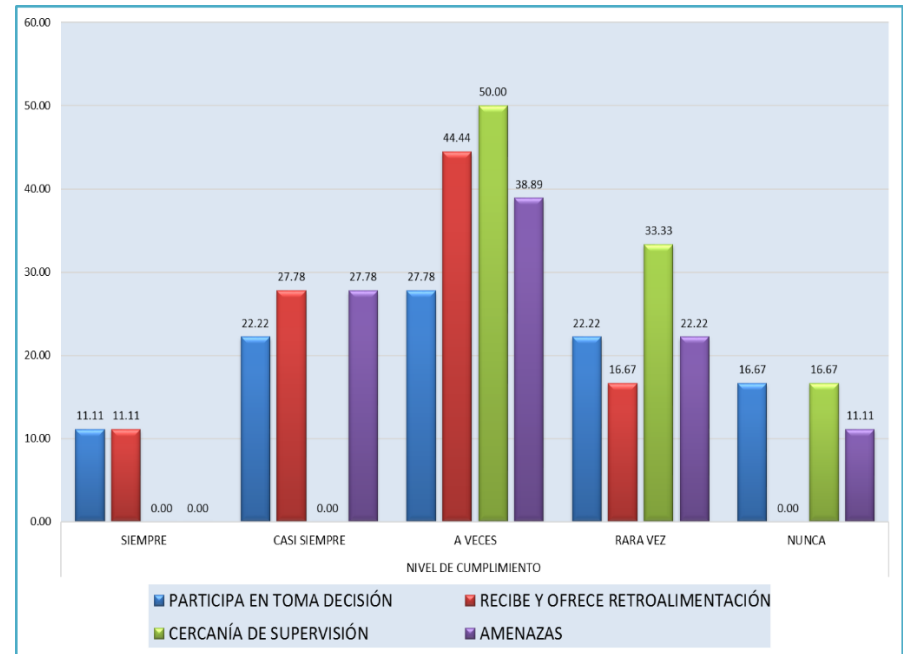
FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 05-A

GRÁFICO N° 05 – B

FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 05-B

INTERPRETACIÓN

En los cuadros estadísticos y gráficos N° 05- A y 05-B, se evidencian a la política institucional y supervisión como factor estresante en relación al nivel de presencia en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

En el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se observa un bajo nivel de presencia estresante en el factor política institucional y supervisión en un 37.50%; seguido de un nivel alto y moderado en un mismo porcentaje de 31.25% respectivamente.

Dentro del factor política institucional y supervisión en este establecimiento, se observa en mayor frecuencia la alta presencia de exigencias contradictorias en un 50.00%, seguido de la cercanía de la supervisión y amenazas en un 31.25% respectivamente.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa un moderado nivel de presencia estresante del factor política institucional y supervisión en un 37.89%, seguido de un nivel bajo en un 33.33% y un nivel alto en un 27.78%.

Dentro del factor política institucional y supervisión en este establecimiento, se observa una frecuencia alta presencia de recibe y ofrece retroalimentación y exigencias contradictorias en un 38.89%; seguido de participación en la toma de decisiones y amenazas en un 33.33% y 27.76% respectivamente.

CUADRO N° 06 – A

NIVEL DE ESTRÉS EN RELACIÓN A SU DIAGNÓSTICO EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL	NIVEL DE ESTRÉS						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	5	31.25	9	56.25	2	12.50	16	100.00
DESPERSONALIZACIÓN	9	56.25	6	37.50	1	6.25	16	100.00
REALIZACIÓN PERSONAL	1	6.25	6	37.50	9	56.25	16	100.00
TOTAL	5	31.25	7	43.75	4	25.00	16	100.00

FUENTE: Cuestionario

CUADRO N° 06 – B

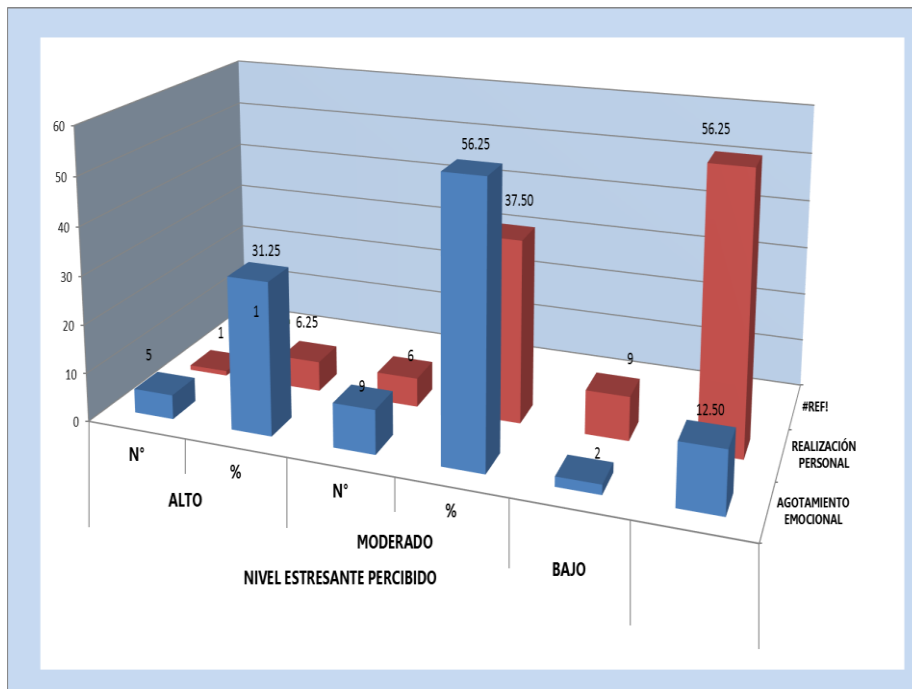
NIVEL DE ESTRÉS EN RELACIÓN A SU DIAGNÓSTICO EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL	NIVEL DE ESTRÉS						TOTAL	
	ALTO		MODERADO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	3	16.67	10	55.56	5	27.78	18	100.00
DESPERSONALIZACIÓN	6	33.33	8	44.44	4	22.22	18	100.00
REALIZACIÓN PERSONAL	3	16.67	6	33.33	9	50.00	18	100.00
TOTAL	4	22.22	8	44.44	6	33.33	18	100.00

FUENTE: Cuestionario

GRÁFICO N° 06 – A

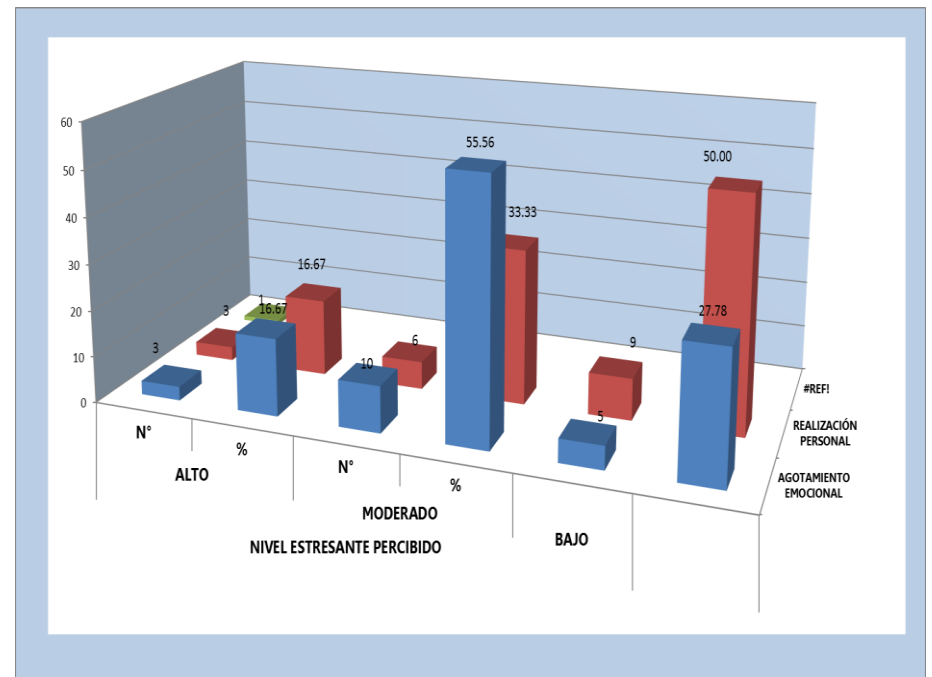
NIVEL DE ESTRÉS EN RELACIÓN A SU DIAGNÓSTICO EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 06-A

GRÁFICO N° 06 – B

NIVEL DE ESTRÉS EN RELACIÓN A SU DIAGNÓSTICO EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017



FUENTE: Cuadro N° 06-B

INTERPRETACIÓN

En los cuadros estadísticos y gráficos N° 06- A y 06-B, se evidencian el diagnóstico en relación al nivel estresante percibido por los profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

En el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se observa un moderado nivel estresante percibido en un 43.75%; seguido de un 31.25% cuyo nivel estresante es alto y un 25.00% cuyo nivel estresante es bajo.

Del mismo modo, se aprecia que, la presencia de agotamiento emocional en profesionales de este establecimiento es moderado en un 56.25%; seguido de un 31.25% el cual es alto y un 12.50 % que es bajo.

Dentro de la presencia de despersonalización en profesionales de este establecimiento es alto en un 56.25%; seguido de un 37.50% el cual es moderado y un 6.25 % que es bajo

En cuanto a la presencia de Realización personal en profesionales de este establecimiento es bajo en un 56.25%; seguido de un 37.50% el cual es moderado y un 6.25 % que es alto.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa un moderado nivel estresante percibido en un 44.44%; seguido de un 33.33% cuyo nivel estresante es bajo y un 22.22% cuyo nivel estresante es alto.

Del mismo modo, se aprecia que, la presencia de agotamiento emocional en profesionales de este establecimiento es moderado en un 55.56%; seguido de un 27.78% el cual es bajo y un 16.67 % que es alto.

Dentro de la presencia de despersonalización en profesionales de este

establecimiento es moderado en un 44.44%; seguido de un 33.33% el cual es alto y un 22.22 % que es bajo

En cuanto a la presencia de Realización personal en profesionales de este establecimiento es bajo en un 50.00%; seguido de un 33.33% el cual es moderado y un 16.67 % que es alto.

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general de la investigación

Ho: No Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017

Ha: Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017

Al someter las variables de estudio factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017 haciendo uso de la técnica estadística inferencial no paramétricas de la Chi Cuadrada, cuya fórmula es;

$$\sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Se procede respectivo contraste hipotético, hallando los valores de la X^2_c y la X^2_t respectivamente a través de los siguientes cuadros estadísticos:

CUADRO N° 07-A

FACTORES ORGANIZACIONALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA, PASCO 2017

VÁLIDOS	FACTORES ORGANIZACIONALES	ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
		SEVERO		MODERADO		LEVE			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	MUY DETERMINANTES	5	31.25	1	6.25	0	0.00	6	37.50
	PARCIAL DETERMINANTES	0	0.00	6	37.50	0	0.00	6	37.50
	POCO DETERMINANTES	0	0.00	0	0.00	4	25.00	4	25.00
	TOTAL	5	31.25	7	43.75	4	25.00	16	100.00

FUENTE: Cuestionario

Procedemos al **Análisis Estadístico** correspondiente, hallando:

$$X^2_c = 27.429 > X^2_t = 9.488 \text{ (gl = 4, } \alpha = 0.05)$$

Para proceder a tomar la **DECISIÓN**:

Si $X^2_c > X^2_t \rightarrow$ Ho: Se rechaza
Ha: Se acepta

CUADRO N° 07-B

FACTORES ORGANIZACIONALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA, PASCO 2017

VÁLIDOS	FACTORES ORGANIZACIONALES	ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
		SEVERO		MODERADO		LEVE			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	MUY DETERMINANTES	4	22.22	1	5.56	0	0.00	5	27.78
	PARCIAL DETERMINANTES	0	0.00	5	27.78	1	5.56	6	33.33
	POCO DETERMINANTES	0	0.00	2	11.11	5	27.78	7	38.89
	TOTAL	4	22.22	8	44.44	6	33.33	18	100.00

FUENTE: Cuestionario

Procedemos al **Análisis Estadístico** correspondiente, hallando:

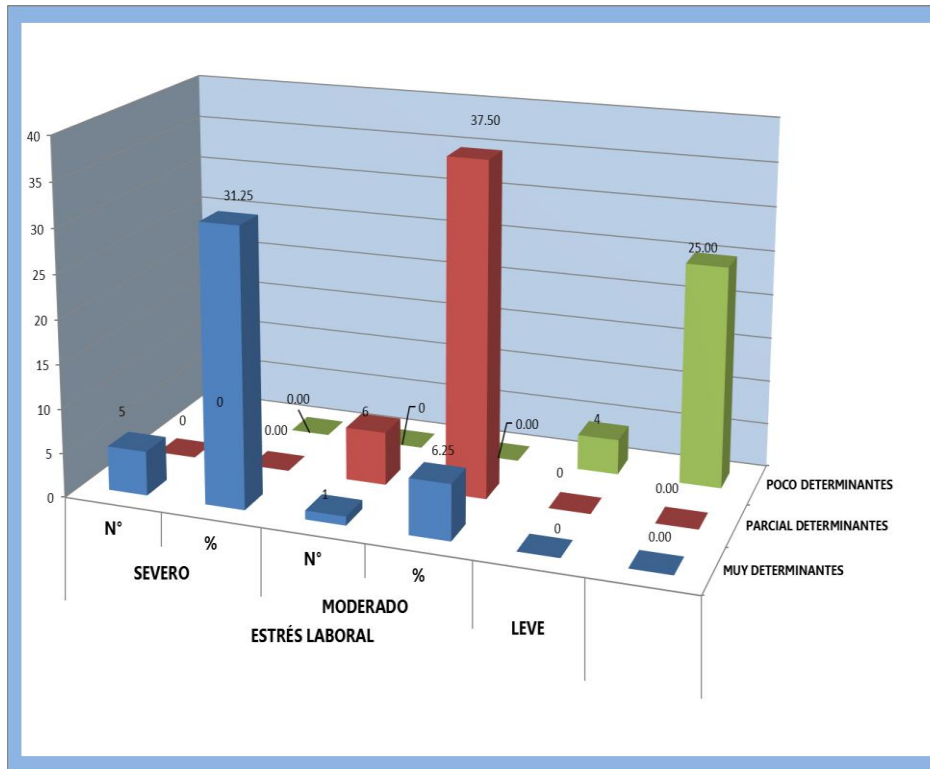
$$X^2_c = 18.725 > X^2_t = 9.488 \text{ (gl = 4, } \alpha = 0.05)$$

Para proceder a tomar la **DECISIÓN**:

Si $X^2_c > X^2_t \rightarrow$ Ho: Se rechaza
Ha: Se acepta

GRÁFICO N° 07-A

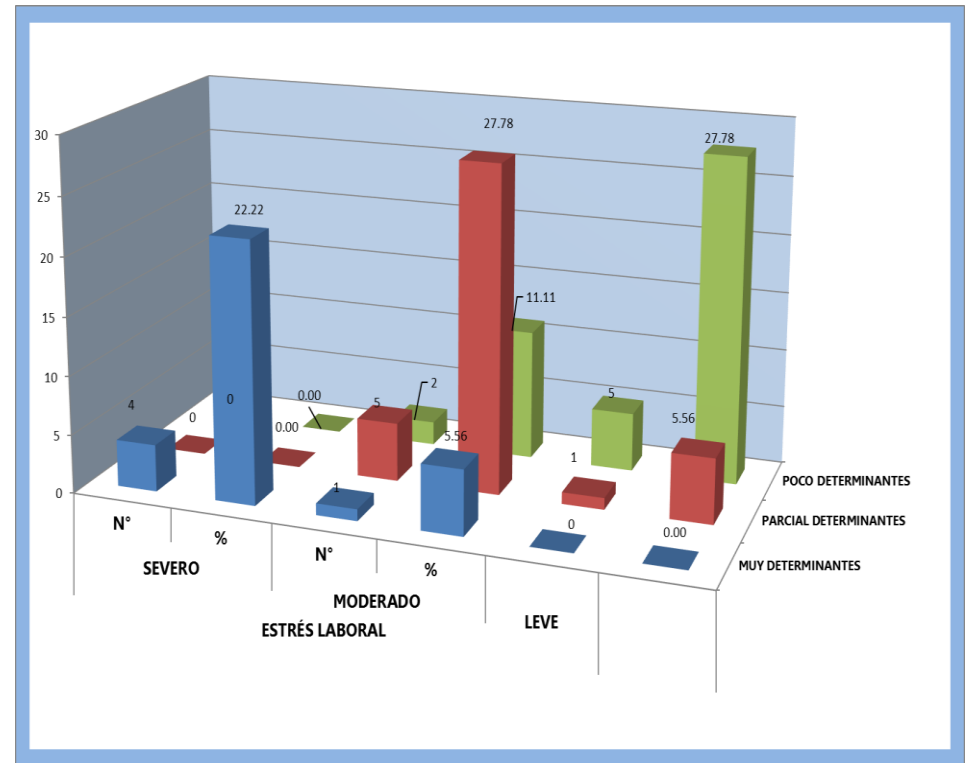
FACTORES ORGANIZACIONALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA, PASCO 2017



FUENTE: Cuadro N° 07-A

GRÁFICO N° 07-A

FACTORES ORGANIZACIONALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA, PASCO 2017



FUENTE: Cuadro N° 07-B

INTERPRETACIÓN

En los cuadros estadísticos y gráficos N° 07-A y 07-B se evidencian a la política institucional y supervisión como factor estresante en relación al nivel de presencia en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017; donde podemos apreciar lo siguiente:

En el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se observa que la presencia de factores organizacionales es muy determinante en un 37.50%; al igual que son parcial determinantes en un similar porcentaje de 37.50%. Mientras que son poco determinantes en un 25.00%.

Del mismo modo, se aprecia la presencia de estrés laboral en los profesionales de la salud de este establecimiento, es moderado en un 43.75%; seguido de un 31.25% cuyo estrés es severo; y, en el 25.00% el estrés es leve.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa que la presencia de factores organizacionales es muy determinante en un 27.78%; al igual que son parcial determinantes en un 33.33%. Mientras que son poco determinantes en un 38.89%.

Del mismo modo, se aprecia la presencia de estrés laboral en los profesionales de la salud de este establecimiento, es moderado en un 44.44%; seguido de un 33.33% cuyo estrés es leve; y, en el 22.22% el estrés es severo.

4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En palabras de Collantes, (2014) El estrés es la respuesta natural de nuestra necesidad a adaptarnos al entorno en el que nos vemos inmersos y que está en constante cambio. Cada vez más, la sociedad en la que vivimos se muestra más exigente, y somos sometidos a ciertas presiones que no somos capaces de soportar.

Por su parte, Álvarez (2011) considera que el estrés laboral en la actualidad es la causa probable para desencadenar el estrés en sus diferentes niveles. Se considera que el estrés se desarrolla en tres etapas claramente marcadas: Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador; Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga; Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

Asimismo, se tiene conocimiento al respecto que la sexualidad humana no supone exclusivamente la explicación de los instintos biológicos, ni tampoco es el fruto del aprendizaje social pasivo, sino que es el resultado de la interacción cognitiva entre las personas y el medio ambiente. Por su parte la Edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el Burnout tiende a ser más frecuente en la mujer relacionándose este aspecto con la doble carga laboral, debido al ejercicio profesional y responsabilidad familiar. Otro de los aspectos que se relaciona con el estrés laboral, tiende a ser La seguridad y la estabilidad laboral, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo como jóvenes, mujeres. El salario Insuficiente, Ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores.

Otro de los aspectos a tomarse en cuenta es la estructura y el clima organizacional, Cuando más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja sean sus niveles jerárquicos de sus trabajos, mayores serán los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el Síndrome de Burnout.

CÁRDABA V. (2013). En su estudio identificó los factores desencadenantes de estrés en las enfermeras de los servicios de urgencias hospitalarias del Hospital Universitario Central de Asturias; mostrando que, en la Categoría profesional: predominan las auxiliares (70,3%), y las enfermeras (78,8%). Hijos: no tienen hijos (51,9%), con hijos (48,6%). Estado civil: el 37,1% de solteras, casadas (56,2%). Edad: predominan las menores de 35 años mientras que las edades comprendidas entre 46 – 54 años presentan ≤ 34 puntos. Concluyendo que en torno al 60% de los profesionales que trabajan en urgencias presentan estrés por encima de la media (14).

Por su parte MACEDO B. (2009). En su estudio sobre relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas del Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia Huaraz. Encontró como resultados que, el 17% tienen un nivel de estrés alto, el 64% nivel de estrés medio y el 19% nivel de estrés bajo. Teniendo como sub resultados que, en la escala de agotamiento emocional el porcentaje más alto fue 19% alto. En la despersonalización, 19% alto y en la realización personal 14% alto. Utilizó también un cuestionario para medir el desempeño en el cual se obtuvo 67% tienen inadecuado y 33% adecuado. En conclusión, no se encontró relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral (18).

Al igual que este último, en nuestro estudio se encontró similar resultado, puesto que, en ambos establecimientos de salud se halló la presencia predominante de

nivel moderado. Es así, en el establecimiento de salud Paragsha-Pasco se identificó la presencia de estrés laboral en los profesionales de la salud un nivel de estrés moderado (43.75%); un nivel de estrés severo en un 31.25% y el estrés es leve en el 25.00% de los profesionales. De igual manera, en porcentajes similares, se percibe en los profesionales de la salud del Centro de Salud de Huariaca, notándose la presencia de estrés laboral en nivel moderado en un 44.44%; en un 33.33% estrés es leve; y, en el 22.22% el estrés es severo.

En España, un estudio realizado en el personal de Enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo, identificaron tanto el nivel de estrés como los factores relacionados, en las unidades de psiquiatría en los servicios de hospitalización del Hospital Mixoeiro y Hospital Nicolás Peña, Los resultados evidenciados entre los estresores más frecuentes son: Las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, impotencia ante casos de pacientes que no mejoran, observar a pacientes que sufren y realizar demasiadas tareas que no son de Enfermería. Las conclusiones fueron entre otras que los estresores más frecuentes están relacionados con aspectos de la organización y la implicación emocional del personal de enfermería en su trabajo (15).

De la misma manera en Chile, en el estudio sobre percepción de factores psicosociales y carga mental de trabajo de enfermeras/os que laboran en unidades críticas. Los resultados probaron que el 64% y el 57% de los/as participantes perciben un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales como las demandas psicológicas y doble presencia respectivamente, además se obtuvo un nivel de carga mental global media-alta. Concluyendo que las enfermeras/os de unidades críticas, perciben factores psicosociales inadecuados y sobrecarga mental de trabajo en varias de sus dimensiones (17).

Por su parte, en nuestra investigación se evidenció que en el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se percibe una presencia de factores organizacionales muy determinante en un 37.50%; parcialmente determinantes en un similar porcentaje de 37.50%, y una valoración de presencia que son poco determinantes en un 25.00%. Por su parte en el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se percibe que la presencia de factores organizacionales es poco determinante en un 38.89%; parcialmente determinantes en un 33.33%, y siendo muy determinante en un 27.78%.

Analizando el estudio llevado a cabo en México, para identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el estrés laboral del personal de Enfermería. Los resultados mostraron la existencia de situaciones de insatisfacción en la organización del trabajo, ritmo excesivo, insuficiente colaboración de equipo, control suficientemente del trabajo, pocas posibilidades de formación continua y/o promoción, relaciones insatisfactorias con supervisores y compañeras, y la existencia de mobbing. Las conclusiones entre otras fueron que existe relación entre las variables de los factores de riesgo psicosociales y el perfil de estrés, afirmando la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral de las enfermeras (16).

En nuestro estudio llevado a cabo en dos establecimientos de salud en la provincia de Pasco, se determinó la relación estadística significativa de nuestras variables luego de someter los datos hallados a prueba estadística con el estadístico inferencial, no paramétrico X^2 ; determinaron la existencia de relación estadística significativa entre las variables de estudio: factores organizacionales y estrés laboral. La prueba estadística arrojó un valor $X^2_c = 27.429 > X^2_t = 9.488$ y $X^2_c = 18.725 > X^2_t = 9.488$ Con nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y 4 gl., para los establecimientos de salud de Paragsha y Huariaca respectivamente. Determinando la relación de dependencia entre ambas variables de estudio.

Similares resultados fueron los hallados en un estudio en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión, donde Las conclusiones fueron entre otras que, los enfermeros presentaban un nivel medio de estrés laboral provocado por los factores relacionados a la presión, exigencia, organizativos y ambientales el nivel de estrés laboral y los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina. Los resultados evidenciaron que los principales factores de riesgo de estrés laboral son: "El déficit del personal de Enfermería", "mayor demanda de atención por estado crítico del paciente", "personal con escasa experiencia", "sentirse evaluada durante el turno", "profesionales de salud autoritarios y agresivos", "recibir indicaciones contradictorias", "relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral", "operatividad e indisponibilidad de los equipos", "inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos", "inadecuados lugares de refrigerio", "profesionales de salud autoritarios y agresivos", y "recibir indicaciones contradictorias". (19).

De otra parte, DIAZ I, GAVIRIA K. (2013). Quien se planteó determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. En su reporte de sus resultados mostró que el 28.3% tiene estrés por factores laborales afectando así en su desempeño profesional. El 10.0% muestra estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional. En conclusión, existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería (20).

Al analizar nuestros resultados con lo hallado en la ciudad de Ica, para determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los Enfermeros de un Hospital Público Peruano en el año 2011. Los resultados mostraron: Referente a las condiciones

laborales que, el 70% lo consideró como desfavorable y 30% favorable. Respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Las conclusiones fueron que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano (21). En nuestro estudio se halló que, el factor ambiente físico es más determinante en el establecimiento de Salud Paragsha – Pasco, donde se percibe un alto nivel de presencia estresante en un 62.50%; siendo las determinantes para ello, las vibraciones en un 87.50%, ruido en un 81.50%; humedad en un 68.75% y espacio de trabajo inadecuado en un 62.50% por encontrarse cerca al centro de operaciones de la minera, expuesto a múltiples condiciones estresantes por su proximidad. Mientras que en el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa que el alto nivel de presencia estresante de este factor, llega a solo un 16.67%; no siendo determinante este factor estresante en este establecimiento. Siendo similares los porcentajes hallados respecto a los factores individual, interpersonal y a lo hallado en la práctica y establecimiento de política institucional y supervisión; presentando en ambos Centros de Salud un nivel estresante marcado respecto a la asignación de responsabilidades, la sobrecarga laboral y conflicto de roles.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Dentro del factor ambiente físico, existe diferencias marcadas, ya que en el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se percibe un alto nivel de presencia estresante en un 62.50%; siendo las determinantes para ello, las vibraciones en un 87.50%, ruido en un 81.50%; humedad en un 68.75% y espacio de trabajo inadecuado en un 62.50%. Mientras que en el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se observa que el alto nivel de presencia estresante de este factor, es solo en un 16.67%; no siendo determinante este factor estresante en este establecimiento.

SEGUNDA:

En cuanto al factor individual en los profesionales de salud del Centro de Salud Paragsha – Pasco, se percibe un alto nivel de presencia estresante en un 31.25% y moderado en un 50.00%. Mientras que en el Centro de Salud Huariaca – Pasco se presenta en alto nivel estresante en un 33.33%, y moderado en un 44.44%. Notándose una presencia estresante la asignación de responsabilidades, la sobrecarga laboral y conflicto de roles en ambos establecimientos.

TERCERA:

Dentro del factor interpersonal en el personal de salud, en el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se percibe un alto nivel de presencia estresante en un 25.00%,

y un nivel moderado en un 43.75%; siendo determinantes para ello, la presencia moderada de conflicto grupal y acoso laboral en un 37.50%, presión grupal y apoyo social en un 25.00% respectivamente. Mientras que en el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se percibe en un alto nivel estresante en un 33.33% así como la presencia moderada. Siendo determinantes para ello, la alta presencia de interacción entre colegas en un 55.56% y apoyo social en un 44.44%.

CUARTA:

Dentro del factor política institucional y supervisión, en el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se percibe un alto y moderado nivel de presencia estresante en un 31.25%. siendo determinantes para ello, la presencia de exigencias contradictorias en un 50.00%, cercanía de la supervisión y amenazas en un 31.25% respectivamente. Mientras que en el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se percibe en un alto nivel un nivel estresante en un 27.78% y moderado en un 37.89%. siendo determinantes para ello, la alta presencia de recibir y ofrecer retroalimentación y las exigencias contradictorias en un 38.89%.

QUINTA:

En cuanto al nivel de estrés percibido por los profesionales de la salud; en el Centro de Salud Paragsha – Pasco, La presencia de agotamiento emocional es moderada en un 56.25%; en un 31.25% es alto y en un 12.50 % es bajo. La despersonalización es alta en un 56.25%; en un 37.50% es moderado y en un 6.25 % es bajo. En cuanto a Realización personal es bajo en un 56.25%; en un 37.50% es moderado y en un 6.25 % es alto.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se percibe que la presencia de agotamiento emocional es moderada en un 55.56%; en un 27.78% es bajo y en un 16.67 % es alto. La despersonalización es moderada en un 44.44%; en un 33.33%

es alto y en un 22.22 % es bajo. En cuanto a la presencia de Realización personal es bajo en un 50.00%; en un 33.33% es moderado y en un 16.67 % es alto.

SEXTA:

En el Centro de Salud Paragsha – Pasco, se percibe que la presencia de factores organizacionales es muy determinante en un 37.50%; parcialmente determinantes en un similar porcentaje de 37.50%, y son poco determinantes en un 25.00%.

La presencia de estrés laboral en los profesionales de la salud es moderada en un 43.75%; seguido de un 31.25% cuyo estrés es severo; y, en el 25.00% el estrés es leve.

En el Centro de Salud Huariaca – Pasco, se percibe que la presencia de factores organizacionales es muy determinante en un 27.78%; son parcial determinantes en un 33.33%, y son poco determinantes en un 38.89%.

La presencia de estrés laboral en los profesionales de la salud es moderada en un 44.44%; en un 33.33% el estrés es leve; y, en el 22.22% el estrés es severo.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

La Dirección Regional de Salud Pasco debe favorecer la implementación de la oficina de gestión de la salud y seguridad ocupacional, afín de analizar, evaluar, manejar e intervenir oportunamente en las condiciones organizacionales en las que se desenvuelve el profesional de la salud en los diversos establecimientos de la región.

SEGUNDA:

Los establecimientos deben implementar y aplicar un sistema de gestión a fin de programar, planificar, ejecutar, monitorear y evaluar el cumplimiento de metas asignadas; así como el control y las demandas en el trabajo, para evitar sobrecarga laboral, conflicto de roles e incremento de responsabilidades que ponen en riesgo la salud del profesional, como la del usuario.

TERCERA:

Fomentar acciones de recreación a fin de disminuir la carga laboral y promover el afianzamiento de relación positiva interpersonal entre los profesionales de la salud en los diversos establecimientos.

CUARTA:

La institución debe favorecer un buen clima laboral y un estado de bienestar

psicológico y físico a través del fomento de trabajo en equipo y las relaciones sociales en el trabajo, para superar efectos estresores de la política institucional y las supervisiones.

QUINTA:

Promover la implementación de programas educativos, así como la implementación del departamento de psicología, dirigidos al fortalecimiento del manejo de estrés en el personal de salud y el análisis situacional de los factores organizacionales que los ponen en riesgo. Del mismo modo, para permitir mayor satisfacción laboral y cumplir con el principal propósito de brindar atención de calidad al usuario.

SEXTA:

Implementar estudios de investigación a partir de lo encontrado, en aras de contribuir a la prevención de estrés laboral y otros que pueden interferir en la intervención del profesional de la salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial De La Salud “Factores de riesgo en el medio laboral”: Foro mundial de la salud, Suiza – Ginebra.1993.
2. Organización Internacional Del Trabajo “Factores Psicosociales del trabajo”, España – 1996. Págs. 1- 81.
3. Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social, & Fundación Europea Para La Mejora De Las Condiciones De Vida Y De Trabajo. “El estrés físico y psicológico en el trabajo”. VOL. 14, Madrid – 1987. Págs. 254 - 264.
4. Freudenberger, H.J; Staff Burnout, *Journal of Social Issues*. 1974; 30:159-165(5)
Carlos Bromley Coloma. “Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés”. En *Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental*. (Enero- Junio 2000) – VOL. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.
5. Bromley Coloma Carlos. “Los trastornos de ansiedad a inicios del nuevo siglo trastornos relacionados con el estrés”. En *Archivos Peruanos de Psiquiatría y Salud Mental*. (Enero- Junio 2000) – VOL. 4, N° 1. Perú. Pág. 59.
6. Marín M, Esteban A, Palma C, Vega M. Burnout en profesionales sanitarios en formación del Hospital Universitario. *San Dureto Psiquiatría*. Com.2005; 9 (4).
7. Fernández, M. Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: tres estudios fácticos. *Ciencia y Trabajo*, 10(30), (2008). 120-125. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/229019413_Burnout_autoeficacia_y_estres_en_maestros_peruanos_tres_estudios_facticos_Burnout_self-efficacy_and_stress_in_peruvian_teachers_three_factual_studies

8. Quintanilla, M. Prevalencia del síndrome de burnout en las enfermeras de la unidad de paciente crítico del Hospital del Trabajador Santiago de Chile y una propuesta de intervención. *Revista Chilena de Medicina Intensiva*, (2004). 19(1), 33-38. Recuperado de [http://medicina-intensiva.cl/revistaweb/revistas/2018/19-10-2004/full\(8\).pdf](http://medicina-intensiva.cl/revistaweb/revistas/2018/19-10-2004/full(8).pdf)
9. Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311. doi: 10.2307/2392498
10. Bermúdez EA Riesgos Psicosociales del docente: violencia en las aulas y nuevas tecnologías. Publicación en línea. Granada. Año 11. No. 4. 2005. enero. ISSN: 1295-1324.
11. Manzano G., Ramos F. Enfermería hospitalaria y síndrome de Burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2000; 16 (2); 197- 213.
12. Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. y Domínguez, V. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 78(4), 505-516. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17078408>
13. Martín, M. J., Hernández, B. M., Arnillas, M. H. y García, M. Burnout en el hospital: ¿estamos quemados los médicos? *Medicina Balear*, (2009). 24(3), 29-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3215339.pdf>
14. Cárdena V. Factores desencadenantes de estrés en el servicio de urgencias del hospital universitario central de Asturias. Tesis post grado. Asturias, España: Universidad de Oviedo, 2013. 11 – 39 pp.
15. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: Un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*.

- [Internet]. 2013 Julio [citado 24 de febrero del 2019]; XII(31). Disponible en: file:///C:/Users/PAN-DA/Downloads/154611-650511-1-PB.pdf
16. Cervantes M. Factores de riesgo psicosocial que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería. Tesis de maestría. [Internet]. Querétaro: Universidad de Querétaro, Maestría en ciencias de enfermería; 2007 [citado 20 de febrero del 2019]. Disponible en: http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1508/1/RI0_01029.pdf
 17. Ceballos P, et al. Factores psicosociales y carga mental de trabajo: Una realidad percibida por enfermeros en unidades críticas. Rev. Latino-Am. [Internet]. 2015 Noviembre - Diciembre [citado 20 de febrero del 2019]; XXIII(2). Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf
 18. Macedo B. Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia. Tesis post grado. Huaraz, Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2009. 62 p
 19. Coronado L. Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis de Grado. [Internet]. Lima: Universidad de San Marcos, Facultad de Medicina; 2016 [citado 03 de marzo del 2019]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf
 20. Díaz I, Gaviria K. Estrés Laboral y su relación con el Desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2. Tesis post grado. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín, 2013. 35 – 47 pp
 21. Sauñe W, Bendezú C, y Osco O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital peruano. Rev. Med. Panacea. [Internet]. 2012

- Noviembre [citado 02 de marzo del 2019]; II(3). Disponible en:
<http://www.revpanacea.pe/index.php/RMP/article/view/42/42>
22. MACHICADO HUAYCANI, Yamali. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno, 2016. Universidad Nacional del Altiplano. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. 2017
23. Ricardo Nuñez. MEMORIAS DEL VI SIMPOSIO: ACTUALIZACIONES EN ENFERMERÍA, Fundación Santa Fe de Bogotá.
24. Marriner-Tomey A. “Empleados Problemáticos. Tratamiento del estrés” En: Marriner – Tomey A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ª Edición. Ed. Mosby Madrid – 1996. Págs. 415 – 443.
25. Federación de Sanidad y Sectores socio-sanitarios de Castilla y León. Guía Básica de riesgos laborales específicos en el sector sanitario. [Internet]. Primera ed. León JdCy, editor. León: Valladolid; 2011 [citado 20 de febrero del 2019]. Disponible en:
http://www.sanidad.ccoo.es/comunes/recursos/15617/doc142620_Guia_Basica_de_riesgos_laborales_en_el_sector_sanitario.pdf
26. Stavroula L. La organización del trabajo y el estrés. [Internet]. Tercera ed. Instituto de trabajo syo, editor. Francia: Organización Mundial de la Salud; 2004 [citado 04 de marzo del 2019]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
27. Díaz D. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Rev CES Salud Pública. [Internet]. 2010 Enero - Junio [citado 01 de marzo del 2019]; 1(1). Disponible en: [file:///C:/Users/Yamali/Downloads/1451-5792-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yamali/Downloads/1451-5792-1-PB%20(1).pdf)

28. Duran M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. [Internet]. 2010 Enero - Junio [citado 02 de marzo del 2019]; I(1). Disponible en: <http://unpan1.un.org/intra doc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>
29. Universidad De La Habana – Cuba Y Universidad De San Agustín De Arequipa Curso de Post grado “Estrés, Adicciones Y Terapia Infantil y Del Adolescente” Perú – 1995, Págs. 63 – 70.
30. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. [Internet]. Tercera ed. Houtman, editor. Francia: Catalogación por la biblioteca de la Organización Mundial de la Salud; 2008 [citado 22 de febrero del 2019]. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/978924359165_0_spa.pdf
31. Organización Mundial de la Salud. Prevención del suicidio un instrumento en el trabajo. [Internet]. Primera ed. Organización WH, editor. Panamá: Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias; 2010 [citado 03 de marzo del 2019]. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75426/1/WHO_MNH_MBD_00.8_spa.pdf
32. Sánchez F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis de Grado. [Internet]. Rosario: Universidad abierta Iberoamericana, Facultad de psicología y relaciones humanas; 2011 [citado 06 de marzo del 2019]. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
33. Ceballos P, Valenzuela S y Paravic T. Factores psicosociales en el trabajo: Género y enfermería. av. enferm. 2014 Julio - Diciembre [citado 14 de marzo del 2019]; XXXII (2). Disponible en: <http://www.ucm.cl/uploads/media/publicacion.pdf>

34. Hurtado C. Percepción de riesgos psicosociales. estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral familiar en trabajadores y trabajadoras. Tesis doctoral. [Internet]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Departamento de personalidad, evaluación y tratamiento psicológico II; 2013 [citado 22 de febrero del 2019]. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/23439/1/T34935.pdf>
35. Parra M. Salud mental y trabajo. Monografía. [Internet]. Santiago: Universidad de Santiago Chile, Unidad de psiquiatría; 2001 [citado 10 de marzo del 2019]. Disponible en: http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/documentos/saluddocente/manuel_parra_salud_mental_trabajo.pdf
36. Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud. Condiciones de trabajo y salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú. Informe final [Internet]. Perú. Washington: Organización Panamericana de la Salud, Consultoría Nacional de Investigación; 2009 [citado 11 de febrero del 2019]. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/texcom/sc t/048003.pdf>
37. Hoyo M. Estrés laboral. [Internet]. Primera ed. trabajo Indsehee, editor. Madrid: Torrelaguna; 2004. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Est res%20laboral.pdf>
38. Campero L, De Montis J y Gonzales R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de alto riesgo. Tesis de Grado. [Internet]. Cuyo: Universidad de Cuyo, Escuela de Enfermería; 2013 [citado 20 de febrero del 2019]. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lour-des.pdf

39. Frutos M. Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos, los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada. Tesis doctoral. [Internet]. León: Universidad de León, Programa de doctorado de ciencias de la salud; 2014 [citado 16 de febrero del 2019]. Disponible en: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3ca.PDF?sequence=1
40. Hernández Sampieri R., Fernández-Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 5th ed. México: McGraw Hill-Interamericana editores S.A.; 2014.
41. Maslach C, Jackson S E." MBI Maslach Burnout Inventory. Manual Research". California, Palo Alto University. 1996.
42. Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de Investigación Científica México; 2004

ANEXOS

ANEXO 01

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Identificación de factores de riesgo

Estimado(a) profesional de salud(a):

El cuestionario forma parte de un estudio de investigación en el que Usted forma parte; por lo que, debe saber que es anónima y, no hay respuestas verdaderas ni falsas, tampoco correctas o incorrectas; por lo que no tienen calificativos.

Los resultados obtenidos serán de uso exclusivo para la investigación que busca recabar información sobre factores organizacionales y el estrés en el personal de salud.

OBJETIVO: Evaluar los factores organizacionales del establecimiento al cual pertenece

INSTRUCCIÓN

Le presento una lista de interrogantes donde Usted debe marcar rellenar los espacios en blanco, marcar en los paréntesis un aspa (X) o una cruz (+) la que crea conveniente según corresponda.

I. DATOS GENERALES:

1. PROFESIONAL EN:
2. SERVICIO/PROGRAMA donde labora:
3. EDAD: años
4. SEXO: (M) (F)

5. N° HIJOS: EDADES de los hijos:

1	
2	
3	
4	
5	

6. TIEMPO DE SERVICIO:
- En la Institución:años
 - En el establecimiento:años
 - En el programa/servicio:años

7. CONDICIÓN LABORAL:
- Nombrado ()
 - Contratado ()

8. TURNOS QUE LABORA:
- Fijos ()
 - Rotativo ()

9. LABOR ASIGNADA:

- N° horas por turno: horas
- N° pacientes asignados:
 - Demasiado ()
 - Suficiente ()
 - Insuficiente ()

10. LABORA EN OTRA INSTITUCIÓN

- SI ()
- NO ()

11. RADICA EN LA MISMA JURISDICCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

- SI ()
- NO (). Cuanto tiempo le toma el traslado: (h) (min)

II. DATOS ESPECIFICOS:

12. ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO

N°	ITEM	CONDICIÓN		
		Suficiente	Necesario	Insuficiente
A	Equipos/materiales:	Suficiente	Necesario	Insuficiente
B	Condiciones y calidad:	Bueno	Regular	Malo
C	Iluminación	Adecuado	Necesario	Inadecuado
D	Disposición del ambiente	Adecuado	Necesario	Inadecuado
E	Ruidos	No perceptible	Moderado	Excesivo
F	Humedad	No perceptible	Moderado	Excesivo

13. ESTRESORES DE NIVEL INDIVIDUAL

N°	ITEM	CONDICIÓN		
		Si	A veces	No
A	Tiene facilidades en la labor asignada	Si	A veces	No
B	Siente que tiene sobre carga laboral	Si	A veces	No
C	Percibe conflictos en su labor asignada	Si	A veces	No
D	Existe imprecisiones en su roles asignadas	Si	A veces	No
E	Tiene demasiada responsabilidad asignada	Si	A veces	No
F	Existe discrepancias con las metas laborales	Si	A veces	No

14. ESTRESORES DE NIVEL INTERPERSONALES

N°	ITEM	CONDICIÓN		
A	Percibe conflicto entre los colegas	Si	A veces	No
B	Existe presión del equipo de trabajo	Si	A veces	No
C	Existe interacción con los colegas:			
	En el trabajo	Si	A veces	No
	En los descansos	Si	A veces	No
	Después del trabajo	Si	A veces	No
D	La institución reconoce sus logros laborales	Si	A veces	No
E	Existe cohesión entre profesional en el trabajo	Si	A veces	No
F	Existe apoyo social entre los colegas de salud	Si	A veces	No
G	Existe apoyo instrumental entre los colegas	Si	A veces	No
H	Existe carga laboral equitativa	Si	A veces	No
I	Percibe algún tipo de acoso laboral	Si	A veces	No

15. POLÍTICAS INSTITUCIONALES/ SUPERVISIÓN

N°	ITEM	CONDICIÓN		
A	Participa en la toma de decisiones	Si	A veces	No
B	Participa de capacitaciones	Si	A veces	No
C	Recibe reconocimiento del supervisor	Si	A veces	No
D	Es constantemente la supervisado	Si	A veces	No
E	Las exigencias son poco claras y contradictorias	Si	A veces	No
F	Cree que la supervisión que realizan en su establecimiento es un tipo de acoso	Si	A veces	No
G	En su labor cree que se enfrenta a peligros físicos	Si	A veces	No
H	En su labor se ve amenazada de violencia	Si	A veces	No
I	Participa de retroalimentación luego de la supervisión	Si	A veces	No

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 02

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Evaluación del nivel de estrés Laboral

Estimado(a) profesional de salud(a):

A continuación, se presenta una serie de interrogantes, que Usted debe contestar con la verdad, de acuerdo a sus propias experiencias, marcando con un aspa (x) el número que representa la frecuencia con que la que Ud. suele tener dichas manifestaciones, Por lo cual, al costado derecho de cada Ítem o enunciado se establecen las alternativas que deben marcar. Solo una debe marcarlo, esto según el siguiente criterio:

0. Nunca
1. Algunas veces al año
2. Algunas veces al mes
3. Algunas veces a la semana
4. Diariamente

OBJETIVO: Evaluar el nivel de estrés que presentan los profesionales de la salud en la atención en el primer nivel.

N°	ITEM	0	1	2	3	4
1	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio	0	1	2	3	4
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío	0	1	2	3	4
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado	0	1	2	3	4
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente	0	1	2	3	4
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa	0	1	2	3	4
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4
10	Siento que me he vuelto más duro con la gente	0	1	2	3	4

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	0	1	2	3	4
13	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	0	1	2	3	4
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0	1	2	3	4
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0	1	2	3	4
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0	1	2	3	4
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	0	1	2	3	4
19	Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas	0	1	2	3	4

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma en el presente documento, de manera completamente voluntaria, doy por consentido mi participación de la investigación “Factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca – Pasco, 2017”.

Doy mi consentimiento a la participación voluntaria y consiste en responder algunas preguntas y/o permitir que se realicen en mi persona procedimientos no invasivos, los mismos que no ponen en riesgo mi integridad Física ni emocional. Así mismo, se me informó de los objetivos de la investigación. Los datos que proporcione serán enteramente confidenciales; asimismo, puedo ordenar de la no participación de este estudio en el momento que mi persona así lo determine.

Las internas de Enfermería Monago Quispe, Mercedes Nathaly y Rojas Bustillos, Giannina Abigail, me explicaron sobre las particularidades como responsables de la investigación que vienen realizando.

Firma del profesional de la salud

Firma de la investigadora

Huariaca - Pasco, 2017

CONSTANCIA DE INTERNADO

CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO



MICRO RED SIMÓN BOLIVAR
Centro de Salud Paragsha



CONSTANCIA

SE OTORGA A: MONAGO QUISPE, Mercedes Nathaly

Estudiante de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Formación Profesional de Enfermería, con Código de Matricula N° 1093103033, identificada con DNI N° 73120739, quien ha realizado sus prácticas de Internado Comunitario en el Centro de Salud Paragsha Micro Red Simón Bolívar, Red Pasco, durante 4 meses desde el 3 de Julio hasta el 3 de Noviembre del 2017, cumpliendo el horario establecido.

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.



DIRECCION REGIONAL DE SALUD PASCO
"Obispo" Melitón PABLO ROSALES
C.O.P. 12894
JEFE MICRORED SIMÓN BOLIVAR

JEFE DE MICRO RED



MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD PASCO
"Obispo" Melitón PABLO ROSALES
C.O.P. 12894
JEFE MICRORED SIMÓN BOLIVAR

JEFE DE C.S. PARAGSHA



MINISTERIO DE SALUD
"Obispo" Melitón PABLO ROSALES
C.O.P. 12894
L.I.C. ENFERMERIA
CER. 34520

JEFA DE ENFERMERIA

Cerro de Pasco, Noviembre del 2017

**CONSTANCIA DE INTERNADO
CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO**



PERÚ
Ministerio
de Salud

DIRESA
PASCO

MICRO RED HUARIACA
CENTRO DE SALUD
HUARIACA.



-AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD-

CONSTANCIA DE POSESION DE CARGO

**EL JEFE DE LA MICRO RED HUARIACA CONSTE EL
PRESENTE:**

Que, la señorita **ROJAS BUSTILLOS, Giannina Abigail**, estudiante del IX semestre de la facultad de Ciencias de la Salud de Enfermería de la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" realizo sus prácticas pre profesionales en Internado Comunitario en el Centro de Salud Huariaca a partir del 5 de Junio al 05 de Octubre del 2017.

Se expide el presente a solicitud de la interesada para los fines que crea por conveniente.

Huariaca 08 de Mayo del 2019



[Handwritten Signature]
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 75354

JR. GRAU 311 HUARIACA
Teléfono: 063402043

ANEXO 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"FACTORES ORGANIZACIONALES Y EL ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA Y CENTRO DE SALUD HUARIACA - PASCO, 2017"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en profesionales de la salud, Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>V1: Factores organizacionales</p>	<p>I. FACTORES ORGANIZACIONALES</p> <p>A. AMBIENTE FÍSICO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iluminación 2. Ruido Excesivo 3. Vibraciones 4. Humedad 5. Disponibilidad de espacio 6. Frío <p>B. INDIVIDUAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de trabajo 2. Sobrecarga de trabajo 3. Conflictos y ambigüedad de roles 4. Responsabilidad 5. Discrepancias con metas <p>C. INTERPERSONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conflicto grupal 2. Presión de grupo 3. Interacción con colegas 4. Reconocimiento laboral 5. Apoyo social 6. Acoso <p>D. SUPERVISIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participación en toma de decisiones 	<p>TIPO de Estudio:</p> <p>Investigación Básica - Cuantitativa</p> <p>MÉTODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo correlacional-comparativo <p>Diseño:</p> <p>Tipo: no experimental de corte transversal</p> <p>Población Muestral</p> <p>El presente estudio lo conforman los 34 profesionales de la salud de los establecimientos Puesto de Salud Paragsha - Pasco y el</p>

				<ol style="list-style-type: none"> 2. Recibir y ofrecer retroalimentación 3. Cercanía de la supervisión 4. Exigencias contradictorias 5. Amenazas 	<p>Centro de Salud de Huariaca.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Maslach Burnout Inventory • Cuestionario <p>Métodos De Análisis De Investigación:</p> <p>Estadística descriptiva y Estadística inferencial (X^2)</p>
<p>Problemas Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017 ? • ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones del ambiente físico y el estrés laboral en profesionales de la salud? • ¿Cuál es la relación que existe entre los factores individuales y el estrés laboral en profesionales de la salud? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el nivel de estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017. • Establecer la relación que existe entre las condiciones del ambiente físico y el estrés laboral en profesionales de la salud • Establecer la relación que existe entre los factores individuales y el estrés laboral en profesionales de la salud 	<p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel de estrés laboral en profesionales de la salud en el Centro de Salud Paragsha y Centro de Salud Huariaca - Pasco, 2017 es moderada • Existe relación significativa entre las condiciones del ambiente físico y el estrés laboral en profesionales de la salud • Existe relación significativa entre los factores individuales y el estrés laboral en profesionales de la salud • Existe relación 	<p>DEPENDIENTE</p> <p>V2:</p> <p>Estrés Laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL <ol style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Algunas veces al año 2. Algunas veces al mes 3. Algunas veces a la semana 4. Diariamente 2. DESPERSONALIZACIÓN <ol style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Algunas veces al año 2. Algunas veces al mes 3. Algunas veces a la semana 4. Diariamente 3. PERSONAL SOCIAL <ol style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Algunas veces al año 2. Algunas veces al mes 3. Algunas veces a la semana 4. Diariamente <p>NIVEL DE ESTRÉS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leve • Moderada • severa 	

<p>salud?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre los factores interpersonales y el estrés laboral en profesionales de la salud? • ¿Cuál es la relación que existe entre los factores de supervisión y el estrés laboral en profesionales de la salud? 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación que existe entre los factores interpersonales y el estrés laboral en profesionales de la salud • Establecer la relación que existe entre los factores de supervisión y el estrés laboral en profesionales de la salud 	<p>significativa entre los factores interpersonales y el estrés laboral en profesionales de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre los factores de supervisión y el estrés laboral en profesionales de la salud 			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

ANEXO 6: RESULTADOS FACTOR AMBIENTE FÍSICO

CUADRO N° 02 – A

FACTOR AMBIENTE FÍSICO EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

FACTOR AMBIENTE FÍSICO	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE										TOTAL	
	Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ILUMINACIÓN	0	0.00	2	12.50	7	43.75	7	43.75	0	0.00	16	100.00
RUIDO	8	50.00	5	31.25	3	18.75	0	0.00	0	0.00	16	100.00
VIBRACIONES	10	62.50	4	25.00	2	12.50	0	0.00	0	0.00	16	100.00
HUMEDAD	8	50.00	3	18.75	4	25.00	1	6.25	0	0.00	16	100.00
ESPACIO DE TRABAJO	4	25.00	6	37.50	4	25.00	2	12.50	0	0.00	16	100.00
TOTAL	6	37.50	4	25.00	4	25.00	2	12.50	0	0.00	16	100.00

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos

CUADRO N° 02 – B

FACTOR AMBIENTE FÍSICO EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

FACTOR AMBIENTE FÍSICO	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE										TOTAL	
	Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ILUMINACIÓN	0	0.00	3	16.67	4	22.22	5	27.78	6	33.33	18	100.00
RUIDO	0	0.00	1	5.56	2	11.11	5	27.78	10	55.56	18	100.00
VIBRACIONES	0	0.00	1	5.56	2	11.11	4	22.22	11	61.11	18	100.00
HUMEDAD	2	11.11	2	11.11	2	11.11	3	16.67	9	50.00	18	100.00
ESPACIO DE TRABAJO	3	16.67	3	16.67	5	27.78	3	16.67	4	22.22	18	100.00
TOTAL	1	5.56	2	11.11	3	16.67	4	22.22	8	44.44	18	100.00

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos

ANEXO 7: RESULTADOS FACTOR INDIVIDUAL

CUADRO N° 03 – A

FACTOR INDIVIDUAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

FACTOR INDIVIDUAL	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE										TOTAL	
	Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
TIPO DE TRABAJO	1	6.25	4	25.00	8	50.00	2	12.50	1	6.25	16	100.00
SOBRECARGA LABORAL	1	6.25	4	25.00	8	50.00	2	12.50	1	6.25	16	100.00
CONFLICTOS DE ROLES	2	12.50	3	18.75	8	50.00	1	6.25	2	12.50	16	100.00
RESPONSABILIDADES	0	0.00	5	31.25	9	56.25	2	12.50	0	0.00	16	100.00
DISCREPANCIAS/METAS	1	6.25	4	25.00	7	43.75	3	18.75	1	6.25	16	100.00
TOTAL	1	6.25	4	25.00	8	50.00	2	12.50	1	6.25	16	100.00

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos

CUADRO N° 03 – B

FACTOR INDIVIDUAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE										TOTAL	
Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA			
0	0.00	2	11.11	8	44.44	6	33.33	2	11.11	18	100.00
2	11.11	6	33.33	9	50.00	1	5.56	0	0.00	18	100.00
0	0.00	4	22.22	9	50.00	4	22.22	1	5.56	18	100.00
0	0.00	6	33.33	9	50.00	3	16.67	0	0.00	18	100.00
3	16.67	7	38.89	5	27.78	1	5.56	2	11.11	18	100.00
1	5.56	5	27.78	8	44.44	3	16.67	1	5.56	18	100.00
0	0.00	2	11.11	8	44.44	6	33.33	2	11.11	18	100.00

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos

ANEXO 8: RESULTADOS FACTOR INTERPERSONAL

CUADRO N° 04 – A

FACTOR INTERPERSONAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD PARAGSHA – PASCO, 2017

FACTOR INTERPERSONAL	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE										TOTAL	
	Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CONFLICTO GRUPAL	2	12.50	4	25.00	8	50.00	2	12.50	0	0.00	16	100.00
PRESIÓN DE GRUPO	1	6.25	3	18.75	8	50.00	3	18.75	1	6.25	16	100.00
INTERACCIÓN/COLEGAS	0	0.00	3	18.75	9	56.25	3	18.75	1	6.25	16	100.00
RECONOCIMIENTO	0	0.00	1	6.25	4	25.00	3	18.75	8	50.00	16	100.00
APOYO SOCIAL	2	12.50	2	12.50	6	37.50	4	25.00	2	12.50	16	100.00
ACOSO LABORAL	1	6.25	5	31.25	7	43.75	3	18.75	0	0.00	16	100.00
TOTAL	1	6.25	3	18.75	7	43.75	3	18.75	2	12.50	16	100.00

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos

CUADRO N° 04 – B

FACTOR INTERPERSONAL EN RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD HUARIACA – PASCO, 2017

FACTOR INTERPERSONAL	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE										TOTAL	
	Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CONFLICTO GRUPAL	0	0.00	4	22.22	4	22.22	8	44.44	2	11.11	18	100.00
PRESIÓN DE GRUPO	0	0.00	6	33.33	8	44.44	2	11.11	2	11.11	18	100.00
INTERACCIÓN/COLEGAS	6	33.33	4	22.22	4	22.22	4	22.22	0	0.00	18	100.00
RECONOCIMIENTO	0	0.00	6	33.33	7	38.89	3	16.67	2	11.11	18	100.00
APOYO SOCIAL	6	33.33	2	11.11	6	33.33	4	22.22	0	0.00	18	100.00
ACOSO LABORAL	0	0.00	2	11.11	7	38.89	3	16.67	6	33.33	18	100.00
TOTAL	2	11.11	4	22.22	6	33.33	4	22.22	2	11.11	18	100.00

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos

ANEXO 9: RESULTADOS FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN

CUADRO N° 05 – A

**FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN EN
RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN
PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD
PARAGSHA – PASCO, 2017**

FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN	NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE										TOTAL	
	Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
PARTICIPA EN TOMA DECISIÓN	1	6.25	2	12.50	3	18.75	7	43.75	3	18.75	16	100.00
RECIBE Y OFRECE RETROALIMENTACIÓN	2	12.50	2	12.50	4	25.00	8	50.00	0	0.00	16	100.00
CERCANÍA DE SUPERVISIÓN	3	18.75	2	12.50	5	31.25	4	25.00	2	12.50	16	100.00
EXIGENCIAS CONTRADICTORIAS	4	25.00	4	25.00	6	37.50	2	12.50	0	0.00	16	100.00
AMENAZAS	0	0.00	5	31.25	7	43.75	4	25.00	0	0.00	16	100.00
TOTAL	2	12.5	3	18.75	5	31.25	5	31.25	1	6.25	16	100.00

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos

CUADRO N° 05 – B

**FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL Y SUPERVISIÓN EN
RELACIÓN AL NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE EN
PROFESIONALES DE LA SALUD, CENTRO DE SALUD
HUARIACA – PASCO, 2017**

NIVEL DE PRESENCIA ESTRESANTE												TOTAL	
Diariamente		Algunas veces/sem		A Algunas veces/mes		Algunas veces/año		NUNCA					
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
2	11.11	4	22.22	5	27.78	4	22.22	3	16.67	18	100.00		
2	11.11	5	27.78	8	44.44	3	16.67	0	0.00	18	100.00		
0	0.00	0	0.00	9	50.00	6	33.33	3	16.67	18	100.00		
1	5.56	6	33.33	6	33.33	3	16.67	2	11.11	18	100.00		
0	0.00	5	27.78	7	38.89	4	22.22	2	11.11	18	100.00		
1	5.56	4	22.22	7	38.89	4	22.22	2	11.11	18	100.00		

FUENTE: Cuestionario - Ficha de recolección de datos