



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA**

**SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TITULO:**

**FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MARIA GORETTI-  
CASTILLA-PIURA,2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTOR:**

**Br. NOVILLO GONZALES, DOLLY YANET**

**ASESOR:**

**DRA. MARIBEL DIAZ ESPINOZA**

**PIURA- PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A mi Dios por sus bendiciones, a mis queridos padres por el apoyo y la fortaleza, a mis profesores y profesionales que me dieron su ejemplo y dedicación para fortalecerme en este hermoso camino de la Psicología.

## **AGRADECIMIENTOS**

A las personas que directa e indirectamente me apoyaron en este hermoso camino, a mis asesores de la universidad Alas Peruanas, a mis jefes de internado y profesionales que han sido ejemplo para mí.

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017”, con la finalidad de: Determinar la influencia de los Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.

La Investigación con diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, la muestra está conformada por 60 trabajadores del área de salud, el instrumento utilizado fue el cuestionario de factores asociados y el cuestionario de estrés laboral de Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg, (2010) La prueba consta de 30 situaciones; que midió las dimensiones como el índice de estrés laboral, severidad del estrés laboral y la frecuencia del estrés laboral. Luego de la aplicación del instrumento se procedió a vaciar los datos a hojas de Excel y luego se sometió al programa SPSS versión 21, para poder obtener cuadros estadísticos.

Según los resultados se aprecia que el 43.3% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio alto de estrés. Además se evidencia que la edad no correlaciona con los niveles de estrés, en cuanto al género se encuentran influencia significativa entre el género y los niveles medio y medio alto, al estado civil no se encuentra influencia importante como generador del estrés, el tiempo de servicio es un factor influyente en los niveles medio y medio alto de estrés, al ejercicio laboral no se muestra como factor generador del estrés y el tiempo laboral si se muestra como un factor influyente del estrés laboral.

Palabras Claves: Estrés laboral, Índice de estrés laboral, severidad del estrés laboral y frecuencia de estrés laboral.

## **ABSTRACT**

This research entitled: "Factors associated with work stress in the workers of the María Goretti Health Center - Castile Piura, 2017", with the purpose of: To determine the influence of the factors associated to the work stress in the workers of the Maria Health Center Goretti. Piura, 2017.

The research with a non-experimental, correlational descriptive type, the sample is made up of 62 health workers, the instrument used was the questionnaire of associated factors and the questionnaire of work stress of Ch. D. Spielberger and PR Vagg, 2010) The test consists of 30 situations; which will measure the dimensions such as the index of work stress, severity of work stress and the frequency of work stress. After the application of the instrument, the data was emptied into Excel sheets and then submitted to the SPSS version 21 program, in order to obtain statistical tables.

According to the results, it can be seen that 43.3% of the workers are in an average high level of stress. In addition it is evidenced that the age does not correlate with the stress levels, as far as the gender is found significant influence between the gender and the average and average high levels, to the civil state there is not important influence like generator of the stress, the time of service is an influential factor in the medium and medium high levels of stress, the exercise is not shown as a factor generating stress and working time if it is shown as an influential factor of work stress.

Key words: Work stress, work stress index, severity of work stress and frequency of work stress.

## **INTRODUCCION**

El presente estudio titulado “Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017”. Ha sido estructurado en 5 capítulos de los cuales contiene el desarrollo y proceso de la investigación.

En el primer capítulo “PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA” el cual contiene la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional, local, así también se limita el tiempo de la investigación que es de 4 meses; el aspecto geográfico que es en el Centro de Salud María Goretti y la delimitación social. También se formula el problema principal y específico; objetivos generales y específicos; hipótesis general y específicos y finalmente la justificación de la investigación.

El segundo capítulo titulado “MARCO TEÓRICO” encontramos todas las investigaciones previas al estudio realizado, que tienen relación con las variables de dicha investigación. Así mismo encontramos las bases teóricas de las variables que consisten en la descripción con conceptos, teorías, características, tipos y dimensiones de las variables factores asociados y el estrés laboral.

En el tercer capítulo titulado “METODOLOGÍA” tenemos que el tipo de la presente investigación no experimental y el diseño es descriptiva-correlacional. La población está compuesta por 70 trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla Piura, 2017, entre los Profesionales están Médicos, enfermeras, obstetras, personal

técnico y administrativo la muestra estuvo conformado 60 trabajadores del área de salud. La técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el cuestionario.

En el cuarto capítulo titulado “RESULTADOS” es la presentación de los resultados en relación con los objetivos y las hipótesis planteadas.

Y finalmente en el quinto capítulo titulado “CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS” en esta investigación se llegó a la principal conclusión: El 43.3% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio alto de estrés. Además se evidencia que la edad no correlaciona con los niveles de estrés, en cuanto al género se encuentran influencia significativa entre el género y los niveles medio y medio alto, al estado civil no se encuentra influencia importante como generador del estrés, el tiempo de servicio es un factor influyente en los niveles medio y medio alto de estrés, al ejercicio laboral no se muestra como factor generador del estrés y el tiempo laboral si se muestra como un factor influyente del estrés laboral.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>v</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>vi</b>
<b>Indice .....</b>	<b>viii</b>
<b>Indice de Tablas .....</b>	<b>X</b>
<b>CAPITULO I :PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Objetivos de investigación.....	14
1.4. Justificación de la investigación .....	15
1.4.1. Importancia de la investigación.....	15
1.4.2. Viabilidad de la investigación. ....	16
1.5. Limitación del estudio.....	17
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3 Definición de términos básicos.....	33

<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION.....</b>	<b>35</b>
3.1. Formulación de hipótesis .....	35
3.2. Variables, dimensiones e indicadores.....	35
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
4.1. Diseño metodológico.....	38
4.2. Diseño Muestral, población y muestra.....	38
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad.....	38
4.4. Técnicas del procesamiento de la información.....	39
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.....	40
4.6. Aspectos éticos.....	40
<b>CAPITULO V: RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSION.....</b>	<b>41</b>
5.1 Análisis descriptivo.....	41
5.2 Análisis inferencial.....	44
5.3 Discusión y conclusiones y Recomendaciones .....	46
5.3.1 Discusión.....	46
5.3.2 Conclusiones.....	50
5.3.3 Recomendaciones .....	51
REFERENCIA.....	53
Anexos.....	58
Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Distribución de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017 .....	41
TABLA 2: Distribución de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017 .....	42
TABLA 3: Distribución del nivel de estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla – Piura, 2017 .....	43
TABLA 4: Resumen de análisis de varianzas factores personales y los niveles de estrés de los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla-Piura, 2017 .....	44
TABLA 5: Resumen de análisis de varianzas factores organizativos y los niveles de estrés de los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla-Piura 2017 .....	45

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

En la actualidad, diferentes estudios han demostrado que los problemas emocionales causados por el estrés causan cambios en el estado de ánimo y sentimientos de culpa generando consecuencias negativas en el desempeño, la salud física y mental (Rosch, 2002). Datos estadísticos a nivel mundial sobre el estrés demuestran que las personas que viven en países europeos son seriamente afectadas por las diversas presiones laborales que sufren en sus empleos, por ello se ha llegado a la conclusión de que la actividad laboral es el disparador generador del estrés (Durán, 2010). En tal sentido la Organización Mundial de la Salud (2011) estima que nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en países desarrollados padecen de estrés, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% de los trabajadores quienes se ven afectados por dicha enfermedad.

Según el Diario La Capital (2009) nos informa que el estrés laboral se ha incrementado en un 58% en los organismos de salud pública; esto se está dando ya que los empleados se sienten amenazados de la pérdida de su puesto de trabajo, excesiva carga de actividades laborales, actividades monótonas, laborar bajo presión y la falta de apoyo de parte de sus compañeros. También tenemos que en la Ciudad de México reportada por la OMS como el primer país a nivel mundial con altos índices de estrés laboral en sus trabajadores. El estrés laboral ha provocado un 25% de los 75 mil casos de infartos en empleados mexicanos, dando un resultado general de 75% de

mexicanos padeciendo de estrés laboral. China ocupa un segundo puesto con un 73%, siguiéndole Estados Unidos con un 59%. Según Informador. Mx (2016).

En el Perú según el diario el Comercio (2009) que el 78% de 4 mil empleados encuestados por “Trabajando.com” ha sufrido estrés laboral a comparación de un 22% que revela no haber sufrido este mal del siglo XXI. Esta muestra de la población refiere que combate el estrés por los programas de prevención que realizan sus centros de labores, además ellos mismo realizan alguna actividad dentro de su horario de trabajo tales como estiramiento piernas, brazos y manos para evitar el agotamiento físico, y actividades deportivas después de la jornada laboral. En cambio el alto porcentaje de la población que padece o ha padecido de estrés laboral refiere que se ha producido por la excesiva carga de trabajo y funciones extras a su puesto, además que en las empresas donde laboral no existe una prevención de estrés laboral y es aquí donde los trabajadores se enferman dificultando su desempeño laboral y por ende perjudica la productividad y progreso de la empresa.

A nivel de la región Piura, Pasapero (2009), realiza la investigación en Talara – sobre grado de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en personal de enfermería del Hospital II Essalud-Talara; donde sus resultados evidenciaron que el 27,3% de las enfermeras presentan bajo nivel de estrés, el 63,6% moderado nivel de estrés y el 9,1% alto nivel de estrés, por su parte López (2009) reporta altos índices de estrés en personal de salud que labora en los centros médicos de la región Piura; en relación a las dimensiones del Síndrome de Burnout, el 27.50% de los médicos presentan alto nivel de agotamiento emocional, el 21.25% de los médicos presentan

alto nivel de despersonalización y el 27.50% de los médicos presentan bajo nivel de realización personal. El Síndrome de Burnout está presente en el 21.25% de los médicos del Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa.

En cuanto a la realidad que se observa en el Centro de Salud María Goretti, de manera empírica se puede observar una sobre carga laboral, por el número de pacientes que se atienden y la cantidad de atenciones que se realizan, por otro lado en este centro de salud el personal es rotativo; el personal administrativo en su mayoría es fijo con varios años de servicio a diferencia del personal médico y otros profesionales que suelen rotar debido al tipo de trabajo que realizan en la institución; esto se acompaña al número de horas laborales, la familia y condiciones laborales con la que ejerce sus función.

## **1.2. Formulación del problema.**

### 1.2.1. Problema General:

¿Cuál es la influencia de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de Estrés Laboral en los trabajadores del Centro de Salud I-3 María Goretti – Castilla - Piura, 2017?
- ¿Cuáles son los factores personales y organizativos de los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla- Piura, 2017?
- ¿De qué manera los factores personales: Edad, estado civil y género influyen en el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017?
- ¿De qué manera los factores organizativos laborales: tiempo de ejercicio laboral y jornada de trabajo influyen en los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017?

## **1.3. Objetivos de investigación.**

### 1.3.1. Objetivos general:

Determinar la influencia de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.

### 1.3.2. Objetivos específicos:

- Describir el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.
- Describir los factores personales y organizativos de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.
- Establecer la influencia de los factores personales: edad, estado civil y género en los niveles de estrés laboral de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.
- Identificar la influencia de los factores organizativos laborales: tiempo de servicio, tipo de ejercicio laboral y jornada de trabajo en los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.

## **1.4. Justificación de la investigación.**

### **1.4.1. Importancia de la investigación.**

El presente trabajo de investigación se realiza porque brindara información a los centros de salud pública para trabajar con esta población, aportando así conocimientos científicos, como base para futuras investigaciones y nuevas formulaciones de variables ante distintas o similares problemáticas.

Desde el punto de vista práctico, señalamos que el estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del

mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados. Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral; por lo tanto, conocer cómo se encuentran los profesionales del Centro de Salud respecto a esta problemática permitirán sugerir al centro de salud la realización de talleres y modelos de intervención orientados a disminuir el estrés laboral y lograr el manejo adecuado ante situaciones de estrés. Además, los resultados permitirán que los centros de salud fomenten un ambiente para la prevención de estrés crónico.

Finalmente se busca que esta investigación sea utilizada como antecedente para futuras investigaciones y la apertura de una línea de investigación en el tema.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación.**

La presente investigación es viable porque se cuenta con las condiciones necesarias para llevarse a cabo, en consecuencia podemos decir que se cuenta con los recursos económicos y materiales para llevarlo a cabo, asimismo se cuenta con la autorización de la autoridad competente del Centro de Salud para poder investigar sin dificultades y finalmente se cuenta con la disponibilidad del tiempo para la aplicación del instrumento.

### **1.5. Limitación del estudio.**

Esta investigación presenta limitaciones de tipo teórico resultó complicado encontrar datos estadísticos en todos los niveles a nivel internacional, nacional y local. Una de la limitaciones es la disponibilidad del personal que labora en el centro de salud para aplicar el cuestionario, específicamente por el horario y espacio con que se cuenta; para ello la investigadora creará las estrategias necesarias de tal manera que se puedan aplicar el instrumento sin generar incomodidad a la muestra y que se cumplan con las condiciones necesarias para la aplicación.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional se encontró la investigación de García, C, (2014) “*Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia Gineco -obstétrica. Hospital clínico Regional de Valdivia, Chile*”. Tuvo como objetivo general describir signos y síntomas de estrés laboral y sus principales fuentes, en el personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia. Se usó una batería de 5 cuestionarios a 32 personas. Fueron auto aplicado, validado previamente y que miden diferentes aspectos de estrés según la percepción del sujeto de estudio. Se analizó la población considerando a dos grupos: profesionales y no profesionales, son 23 mujeres y 9 hombres. Según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 “casos”, cercano al 25% de la población. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. En las escalas de síntomas, como en las de estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 56,3% de la población nombró más de 6 ítems. Las fuentes de tensión en el trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señaló 6 o más fuentes de tensión. Destaca que el 78,1% de la población encuestada identificó una causa específica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo. Las fuentes de tensión laboral percibidas tienen que ver con las condiciones físicas de trabajo y la carga laboral en la mayor parte de los casos.

Por su parte Martínez, A, Piqueras, J, Ingles, C, (2015), “*Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés, Murcia, España*”; el objetivo de este trabajo es realizar una revisión de los estudios que han analizado la relación de la Inteligencia Emocional con la capacidad para afrontar situaciones estresantes, así como el papel del género en esta asociación. Los distintos trabajos muestran que niveles altos en inteligencia emocional se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la reflexión y la resolución de problemas, mientras niveles bajos se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la evitación, la rumiación y la superstición. Las evidencias acumuladas hasta el momento indican que la inteligencia emocional juega un papel muy importante en el autocontrol emocional y en la capacidad adaptativa del individuo para afrontar situaciones estresantes. Los estudios parecen evidenciar que las mujeres prestan más atención a las emociones y son más empáticas y ello está asociado con un estilo de afrontamiento rumiativo centrado en las propias emociones, mientras que los hombres tienen mayores niveles de autorregulación emocional ante las situaciones de estrés.

En cuanto a Campero, L; De Montes, Y; Gonzales, (2013) “*Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*” tuvo como objetivo general: Determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. La intención es que el problema se investigue, a través de un método cuantitativo, y según el período y secuencia de estudio sería transversal, ya que se estudiaran las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo posiblemente un corte en el tiempo, y según el alcance que tuvieren los resultados y el análisis de los mismos, el estudio tendría un enfoque analítico El presente trabajo

se realizó en el siguiente servicio: unidad de terapia intensiva pediátrica (UTI), del hospital Dr. Humberto Notti, durante los meses de junio 2012 a diciembre de 2012, mediante la realización de encuestas dirigidas a los enfermeros de los servicios mencionados se obtuvieron datos que lograron aportar respuestas a los interrogantes planteados como así también cumplir los objetivos propuestos.

A nivel nacional tenemos la investigación de Coronado, L, (2015) *“factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel A. Carrión, Universidad Mayor de san Marcos”*. Tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. El estudio es de tipo aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo transversal y retrospectivo. La población fue de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de Medicina y Áreas críticas del H.N.D.A.C. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslash y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joana Fornes. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés Medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral provocado por los Factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales presentan un nivel Medio. Los principales factores de riesgo de estrés laboral “Deficit 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” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”.

Por su parte Morales, C, (2015) tesis titulada: “*Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño; Universidad Nacional Mayor De San Marcos*”, tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. El propósito estuvo orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas críticas del instituto Nacional de Salud del Niño. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. Los resultados y las conclusiones a las que se llegaron fueron: que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47 (61,8%) enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%) enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25 (32.9%) enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%) enfermeras presentan un nivel moderado, 14.5% (11) enfermeras presenta un nivel alto.

Según Sánchez, K (2017) en su estudio titulado: “*Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS) Universidad Nacional Mayor de San Marcos*”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la prevalencia de estrés laboral y los factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – Instituto de Gestión de Servicios de Salud SAMU– IGSS en el año 2015. El método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, observacional, transversal analítico. La población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del personal asistencial prehospitalario en total 99. Se empleó dos instrumentos un cuestionario para la recolección de datos generales compuesta por 9 ítems y otro que fue el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macías Robles et al., en el año 2003. Resultados: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU es alto, Otro resultado relevante fue que el estrés laboral fue muy parecido en los dos grupos ocupacionales: médicos y enfermeras. Los factores asociados al estrés laboral fueron: tiempo que labora en SAMU, número de atenciones por turno y edad del personal asistencial prehospitalario. Conclusión: la prevalencia de estrés laboral es 68% en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU. La mayor experiencia laboral, el menor número de atenciones por turno y el ser joven están asociados al estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU.

A nivel local se ha consultado el estudio de López (2015) sobre el “*Síndrome de burnout en médicos asistentes y Residentes del hospital de la amistad Perú -Corea Santa Rosa, Piura periodo Enero – febrero*”, se planteó como objetivo determinar las características de presentación del Síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Hospital de la Amistad Perú Corea - Santa Rosa, Piura. El presente es un estudio tipo prospectivo, transversal, descriptivo y observacional. La población la constituyen todos los médicos asistentes y residentes del Hospital de la Amistad, la Muestra está conformada por 65 médicos asistentes y 15 médicos residentes, la información fue obtenida a través de la aplicación de una ficha de datos socio demográficos y laborales así como de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI). Sus principales resultados: Del total de médicos el 78.75% son del género masculino y el 21.25% del género femenino. El rango de edad más frecuente está comprendido entre los 40 a 48 años y corresponden al 37.50% del total de médicos. Con respecto al estado civil, el 65.00% de los médicos son casados y el 15.00% son solteros. Sobre la situación laboral, el 73.75% de los médicos son nombrados y el 26.25% de los médicos son contratados. En cuanto al número de horas semanales de trabajo, el 37.50% de los médicos laboran menos de 40 horas semanales y el 26.25% de los médicos laboran más de 80 horas semanales. En relación a las dimensiones del Síndrome de Burnout, el 27.50% de los médicos presentan alto nivel de agotamiento emocional, el 21.25% de los médicos presentan alto nivel de despersonalización y el 27.50% de los médicos presentan bajo nivel de realización personal. El Síndrome de Burnout está presente en el 21.25% de los médicos del Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa, Piura.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Estrés laboral.**

#### **2.2.1.1. Definición.**

El termino estrés fue empleado en un contexto científico por vez primera por Cannon, (1911), *“quien define el estrés como un estímulo ante el cual el organismo respondía de una forma concreta”*, a diferencia de Selye (1935) el cual, cambio el concepto definiéndolo *“como una respuesta ante la influencia de estímulos externos, que sobrepasan la capacidad de reacción del organismo”*.

Selye, H (1935) *“Considerado padre del estrés introdujo el concepto de estrés “como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química”*”.

Para Lazarus y Folkman (1986) *“El estrés psicológico es el resultado de una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”*.

Para Fontana (1992) manifiesta que el estrés es *“una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo”*. Si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute de las situaciones adversas, entonces el estrés es bienvenido y provechoso, de lo contrario sería perjudicial.

Sarafino (1999) Añadió : *“Que el estrés es el estado que aparece cuando las transacciones persona-ambiente dan lugar a que el individuo perciba una discrepancia*

entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona, pudiendo ser definido como el proceso que se genera ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento”.

Susan L. Lind y Fred L. Otte, (2000). El estrés laboral debe de verse desde otra perspectiva, no sólo desde el ámbito laboral.

Debe tomarse en cuenta que este estrés afecta al trabajador desde diferentes ámbitos tales como en lo biológico, psicológico y social. Los sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad, pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más impactantes que los que puedan generar acontecimientos, cómo la muerte de un familiar.

Según López, (2001) Define al estrés laboral: Como una situación en la cual las demandas sociales y/o psicológicas van a superar nuestra capacidad de enfrentamiento; provocando una alarma orgánica que va a actuar sobre nuestro sistema nervioso, cardiovascular endocrino e inmunológico, y de esta manera va a producir un desequilibrio psicofísico que luego nos conllevará a una enfermedad, y esta enfermedad puede presentarse de manera somáticas.

Griffiths, y Cox. (2004) definen que el estrés laboral: Es la reacción que tiene un individuo frente a las exigencias y presiones que pueden presentarse en su ámbito

laboral, las cuales podrían no ajustarse a sus capacidades y conocimientos; poniendo a prueba su capacidad para enfrentarse a aquellas situaciones estresantes.

En palabras de French (1982) define el estrés laboral como *“el resultado de la falta de ajuste persona – ambiente, la cual va producir tensión psicológica y trastornos físicos relacionándolos con el estrés”*. Conceptualizándolo como el proceso que va a implicar una transacción de un sujeto y su ambiente laboral, ya que cada vez que el sujeto perciba un estresor como una amenaza y no tenga los recursos necesarios se producirán reacciones emocionales (Spielberger y Vagg, 2010).

#### **2.2.1.2. Teorías.**

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que expliquen el origen del estrés laboral. “Se trata del modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000)” “y del modelo esfuerzo y recompensa” de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

a) El modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000)

“El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para

tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades (Tsutsumi & Kawakami, 2004)”.

Posteriormente se incorporó un tercer componente, “el apoyo social, que, según Calnan. (2000) brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también predice que altas demandas asociadas a elevada autonomía configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral. En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias”.

“Las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye aspectos tan importantes como las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante, y a otros como inmanejable y estresante (Calnan et al., 2000)”. “En cuanto a las escalas que evalúan las demandas, se ha observado su falta de discriminación entre demandas cualitativas y cuantitativas (Mikkelsen, A., Ogaard, T. & Landsbergis, P, 2005)” y, “lo que es más objetable, en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control (Siegrist & Marmot, 2004)”. “Sin embargo, este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión (Schaufeli, 1999)”.

b) “El modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales”.

Calnan (2000) sugieren que este modelo está basado en la premisa que si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas. Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas”.

#### **2.2.1.3. Dimensiones.**

Se midió a través de JSS. Cuestionario de Estrés Laboral, por los autores Spielberger y Vagg, (2010) en el cual se mide el estrés laboral, la severidad, la frecuencia con que se presenta, el índice de presión laboral y el índice de falta de apoyo de la organización.

- **Índice de Estrés Laboral:** los índices de estrés laboral nos indica cuanto afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. (Spielberger y Vagg, 2010)
- **Severidad del Estrés Laboral,** vienen hacer la reacción de la persona que responde a situaciones estresantes frente a estímulos que lo conllevan a tener un tipo de estrés. (Spielberger y Vagg, 2010)
- **Frecuencia de Estrés laboral:** es la intensidad de las pulsaciones de las reacciones que tienen la persona cuando esta estresada respondiendo en reacción a las frecuencias determinadas. (Spielberger y Vagg, 2010)

#### **2.2.1.4. Factores asociados al estrés laboral.**

Según Doval (2004), "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores personales y organizativos presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación".

La práctica de la profesión en salud, requiere un despliegue de actividades que necesitan un control mental y emocional de mayor rigor ya que es una tarea expuesta a múltiples agresiones como por ejemplo el manejo del paciente con pronóstico sombrío y la necesidad de brindar cuidado, no solamente intensivo, sino también

prolongado y en el cual también se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental además de la exigencia de mantener en forma permanente el espíritu de compartir, con el enfermo y su familia, las horas de angustia, depresión y dolor. Asimismo, el personal que labora en área de salud está en constante estrés debido a que debe estar en constante contacto con la atención al público (pacientes) (Encalada, 2007).

Las condiciones personales del profesional pueden aumentar la vulnerabilidad a presentar estrés laboral, en relación a ello, podemos mencionar los siguientes aspectos considerados por diferentes investigadores causantes de estrés laboral:

La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada (Ivancevich, 1989).

Respecto al género; serían principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer. (Peiró, 1992).

El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. (Peiró, 1992).

Peiró, (1992) Respecto a los factores organizativos, son considerados como estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes: Tiempo de servicio, tipo de ejercicio laboral y la jornada de trabajo excesiva ya que produce desgaste físico. Respecto al tiempo de servicio; algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más estrés experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos estrés presentaron y por ello siguen presentes.

En cuanto a la jornada laboral, algunas investigaciones señalan que el horario laboral de estos profesionales puede conllevar para algunos autores la presencia del síndrome, aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo que los profesionales directamente relacionados con la atención de la salud los que más se estresan en comparación de los encargados de las áreas administrativas (Peiró, 1992).

Respecto al tipo de ejercicio laboral, se refiere a que las personas perciban negativamente estos aspectos del trabajo tales como: las tareas que realizan y los métodos de trabajo, el lugar de trabajo y en las decisiones que afectan al final del trabajo, por tanto, están expuestos a un mayor nivel de riesgo (Peiró, 1992).

### **2.3. Definición de términos básicos.**

**Estrés laboral:** López, (2001) es una situación en la cual las demandas sociales y/o psicológicas van a superar nuestra capacidad de enfrentamiento; provocando una alarma orgánica que va a actuar sobre nuestro sistema nervioso, cardiovascular endocrino e inmunológico, y de esta manera va a producir un desequilibrio psicofísico que luego nos conllevará a una enfermedad, y esta enfermedad puede presentarse de manera somáticas”.

**Índice de Estrés Laboral:** Los índices de estrés laboral nos indica cuanto afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. (Spielberger y Vagg, 2010).

**Severidad del Estrés Laboral:** Vienen hacer la reacción de la persona que responde a situaciones estresantes frente a estímulos que lo conllevan a tener un tipo de estrés. (Spielberger y Vagg, 2010).

**Frecuencia de Estrés laboral:** Es la intensidad de las pulsaciones de las reacciones que tienen la persona cuando esta estresada respondiendo en reacción a las frecuencias determinadas. (Spielberger y Vagg, 2010).

## **CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION**

### **3.1. Formulación de hipótesis**

#### 3.1.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa de los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.

#### 3.1.2. Hipótesis secundarias

Existe influencia significativa de los factores personales: edad, estado civil y género en las dimensiones del estrés laboral de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.

Existe influencia significativa de los factores organizativos laborales: tiempo de servicio, tipo de ejercicio laboral y jornada de trabajo en las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### 3.2.1. Variables

Variable 1: Factores

Dimensiones

- Factores personales
- Factores organizativos

## Variable 2: Estrés laboral

### Dimensiones:

- ✓ Índice de Estrés Laboral.
- ✓ Severidad del Estrés Laboral.
- ✓ Frecuencia de Estrés laboral.

3.2.2. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Factores asociados	Conjunto de factores psicosociales: personales y organizativos que pueden contribuir y causar grave una enfermedad e influir en las capacidades laborales. (Doval, 2004)	Son los factores asociados al estrés como personales y organizativos los cuales son percibidos por los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017	Factores personales	Ficha de factores asociados
			Factores organizativos	
Estrés Laboral	El estrés laboral es “el resultado de la falta de ajuste persona – ambiente, la cual produce tensión psicológica y trastornos físicos relacionados con el estrés.” (French, 1982. Mencionado por Spielberger y Vagg, 2010)	Cuestionario de Estrés Laboral, evalúa 3 escalas. evaluación del nivel general de estrés laboral y de la severidad y la frecuencia con la que ocurren frecuentes genéricas de estrés	Índice de Estrés	JSS Cuestionario de Estrés Laboral
			Severidad del Estrés	
			Frecuencia de Estrés.	

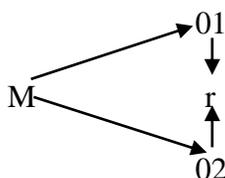
## CAPITULO IV: METODOLOGÍA.

### 4.1. Diseño metodológico.

El diseño a utilizar es de tipo descriptivo correlacional ya que con ella vamos a buscar especificar las características de personas, comunidades, grupos, proceso, objetos o cualquier otra circunstancia que se someta a un análisis, asimismo se busca correlacionar los factores: personales y organizativos y la presencia de estrés laboral, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y/o variables a las que se refieren y correlacionarlas (Hernández, Fernández & Sampieri, 2010).

El diseño es No experimental – transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento. (Hernández, et al., 2014).

El esquema es el siguiente:



Leyenda:

Dónde:

M: Trabajadores del Centro de Salud

O1: Factores asociados

O2: Estrés Laboral

R: Relación entre las variables

## **4.2. Diseño Muestral.**

### **4.2.1. Población:**

La población de la investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, o en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La población estuvo conformada por los 70 trabajadores del Centro de Salud María Goretti entre los profesionales están Médicos, enfermeras, obstetras, personal técnico y administrativo.

### **4.2.2. Muestra:**

“Es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Para la selección de la muestra, se utilizó el muestreo no probabilístico intencionado, ya que se trabajó con los 60 trabajadores del área de salud.

## **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad.**

Para la presente investigación se utilizó como técnica la “Encuesta”, constituye un escrito que el investigador formula a un grupo de personas para estudiar constructos como percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc. (Bernal, 2000, p.222).

#### **4.3.1. Instrumentos:**

El Cuestionario de factores asociados: Un cuestionario que preguntó sobre los factores personales: edad, género y estado civil y factores organizativos: tiempo de servicio, profesión, área de trabajo y jornada de trabajo.

El instrumento que se empleó para la recolección de datos del estrés laboral fue el Cuestionario de Estrés Laboral de Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg, (2010). Este cuestionario determinó la percepción acerca de diferentes aspectos de su trabajo. Consta de 30 situaciones que muchos empleados encuentran estresantes. En primer lugar, se le pide que puntué la cantidad de estrés con que experimenta cada situación. Luego, indico el número de veces que se ha encontrado con cada una de ellas en los últimos 6 meses.

Antes de la aplicación del instrumento se procedió a realizar prueba piloto, con los resultados de la aplicación se obtuvo un Alfa de Cronbach de ,0820 el cual se interpreta como una confiabilidad alta para la población en estudio; asimismo el instrumento fue validado y estandarizado en la ciudad de Piura por la Bach, Castillo en el año 2016.

#### **4.4. Técnicas del procesamiento de la información**

Para efectos del análisis estadístico, y teniendo que comprobar las hipótesis planteadas en la presente investigación teniendo en cuenta que son puntajes ordinales se aplicará un análisis de correlación de Spearman. Todo ello se realizó con el programa IBM SSPSS versión 21 y como medio auxiliar el programa Excel 2012.

#### **4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.**

Para efectos del análisis estadístico, y teniendo que comprobar las hipótesis planteadas en la presente investigación teniendo en cuenta que son puntajes ordinales se aplicó un análisis de correlación de Spearman el cual nos conllevó a demostrar la regresión lineal se evaluó el grado de influencia. Todo ello se realizó con el programa IBM SSPSS versión 21 y como medio auxiliar el programa Excel 2012.

#### **4.6. Aspectos éticos.**

En primer lugar, dentro de los aspectos éticos se considera importante respetar la confidencialmente los nombres de los colaboradores el uso que se hizo de los datos que proporcionen, la forma en la que se difundieron los resultados y las características necesarias para que ellos participen, todo lo mencionado está redactado en el consentimiento informado.

## CAPITULO V: RESULTADOS

### 5.1. Análisis descriptivos

**Tabla 01**

*Distribución de los factores personales de los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.*

<b>EDAD</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
25 – 40 años	30	50.0%
41 – 55 años	25	41.7%
56 – 65 años	5	8.3%
Total	60	100.0%
<b>GENERO</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Masculino	14	23.3%
Femenino	46	76.7%
Total	60	100.0%
<b>Estado civil</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Soltero	18	30.0%
Casado	34	56.7%
Divorciado	1	1.7%
Conviviente	3	5.0%
Viudo	4	6.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Instrumento de factores asociados aplicados a los trabajadores.

#### Interpretación

Los resultados encontrados sobre los factores personales; dan cuenta que el 50% de los trabajadores tienen un promedio de edad entre 25 a 40 años seguido de un 41.7% de 41 – 55 años; respecto al género el 76.7% son mujeres y en cuanto al estado civil el 56.7% son casados y el 30% solteros.

**Tabla 02**

*Distribución de los factores organizativos de los trabajadores del Centro de Salud I-3 María Goretti – Castilla Piura-2017.*

<b>Tiempo de servicio</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	7	11.7%
1 – 5 años	14	23.3%
6 – 10 años	12	20.0%
Más de 11 años	27	45.0%
Total	60	100.0%
<b>Ejercicio laboral</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Médico	1	1.7%
Obstetra	2	3.3%
Enfermera	2	3.3%
Psicóloga	5	8.3%
Técnico	48	80.0%
Administrativo	2	3.3%
Total	60	100.0%
<b>Jornada laboral</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
4 horas	2	3.3%
6 horas	50	83.3%
7 horas	3	5.0%
8 horas	3	5.0%
12 horas	2	3.3%

Fuente: Instrumento de factores asociados aplicados a los trabajadores.

#### Interpretación

Respecto a los resultados que se presentan en la tabla 02, sobre los factores organizativos; se evidencia que el 45% de los trabajadores tienen más de 11 años laborando, el ejercicio laboral que predomina es el técnico con un 80% y el 83.3% tiene una jornada laboral de 6 horas.

**Tabla 03**

*Distribución del nivel de estrés laboral de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017*

---

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Bajo estrés	3	5.0%
Medio bajo	5	8.3%
Medio	26	43.3%
Medio alto	26	43.3%
Total	60	100.0%

---

Fuente: Instrumento de estrés laboral

#### Interpretación

Se puede observar en la tabla 03, que el 43.3% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio alto de estrés, el otro 43.3% en un nivel medio, el 8.3% nivel medio bajo y el 5% bajo nivel de estrés.

## 5.2. Análisis inferencial

**Tabla 04**

*Resumen de análisis de varianzas factores personales y los niveles de estrés de los trabajadores del Centro de Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017.*

Factores personales	Niveles de estrés			
	Bajo estrés	Medio bajo	Medio	Medio alto
Edad	p=.350	p=.550	p=.223	p=.453
Genero	p=.750	p=.420	p=.003**	p=.004**
Estado civil	p=.510	p=.555	p=.124	p=.232

\*\* Prueba altamente significativa  $p < 0,01$

### Interpretación

Según los resultados que se muestran en la tabla 04, respecto a la influencia de los factores personales en los niveles de estrés de los trabajadores, se evidencia que la edad no correlaciona con los niveles de estrés; indicándose que no existen diferencias importantes según los grupos de edades. En cuanto al género se encuentran influencia significativa entre los niveles medio y medio alto señalándose que es el género femenino quien presentan los niveles medio de estrés laboral. Respecto al estado civil no se encuentra influencia importante como generador del estrés.

**Tabla 05**

*Resumen de análisis de varianzas factores organizativos y los niveles de estrés de los trabajadores del Centro de Salud I-3 María Goretti – Castilla-Piura, 2017.*

Factores organizativos	Niveles de estrés			
	Bajo estrés	Medio bajo	Medio	Medio alto
Tiempo de servicio	p=.250	p=.150	p=.002**	p=.001**
Ejercicio laboral	p=.620	p=.134	p=.440	p=.310
Jornada laboral	p=.510	p=.520	p=.000**	p=.000**

\*\* Prueba altamente significativa  $p < 0,01$

### Interpretación

Según los resultados que se muestran en la tabla 05, respecto a la influencia de los factores organizacionales en los niveles de estrés de los trabajadores, se evidencia que el tiempo de servicio es un factor influyente en los niveles medio y medio alto de estrés; a más tiempo de servicio más estrés, respecto al ejercicio laboral no se muestra como factor generador del estrés y el tiempo laboral si se muestra como un factor influyente del estrés laboral; indicándose que aquellos que trabajan más horas son los que presentan más niveles de estrés.

## 5.3. Discusión y conclusiones

### 5.3.1 Discusión

En cuanto a la Distribución de los factores personales de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017. Se observa que el 50% de los trabajadores tienen un promedio de edad entre 25 a 40 años seguido de un 41.7% de

41 – 55 años; respecto al género el 76.7% son mujeres y en cuanto al estado civil el 56.7% son casados y el 30% solteros. Además resultados diferentes se encontró en el trabajo de López (2015) sobre el “Síndrome de burnout en médicos asistentes y Residentes del hospital de la amistad Perú -Corea Santa Rosa, Piura periodo Enero – febrero” se obtuvo como resultado que el rango de edad más frecuente está comprendido entre los 40 a 48 años y corresponden al 37.50% del total de médicos. Con respecto al estado civil, el 65.00% de los médicos son casados y el 15.00% son solteros. Según Doval (2004), "múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores personales y organizativos presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación".

Según la Distribución de los factores organizativos de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017. Se evidencia que el 45% de los trabajadores tienen más de 11 años laborando, el ejercicio laboral que predomina en el técnico con un 80% y el 83.3% tiene una jornada laboral de 6 horas. Resultados diferentes se encontró en el estudio de López (2015) sobre el “Síndrome de burnout en médicos asistentes y Residentes del hospital de la amistad Perú -Corea Santa Rosa, Piura periodo Enero – febrero”, se tuvo como resultado que en cuanto al número de horas semanales de 6 trabajo, el 37.50% de los médicos laboran menos de 40 horas semanales y el 26.25% de los médicos laboran más de 80 horas semanales. Respecto

a los factores organizativos, son considerados como estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes: Tiempo de servicio, tipo de ejercicio laboral y la jornada de trabajo excesiva ya que produce desgaste físico. Respecto al tiempo de servicio; algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más estrés experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos estrés presentaron y por ello siguen presentes. (Peiró, 1992).

De acuerdo a la Distribución del nivel de estrés laboral de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017. Se evidencia que el 43.3% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio alto de estrés, el otro 43.3% en un nivel medio, el 8.3% nivel medio bajo y el 5% bajo nivel de estrés. Resultados similares se encontró en el estudio de Coronado, L, (2015) “factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel A. Carrión”, Universidad Mayor de san Marcos. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés Medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. De acuerdo con las palabras de French (1982) que define el estrés laboral como “el resultado de la falta de ajuste persona – ambiente, la cual va producir

tensión psicológica y trastornos físicos relacionándolos con el estrés”. Conceptualizándolo como el proceso que va a implicar una transacción de un sujeto y su ambiente laboral, ya que cada vez que el sujeto perciba un estresor como una amenaza y no tenga los recursos necesarios se producirán reacciones emocionales (Spielberger y Vagg, 2010).

Resumen de análisis de varianzas factores personales y los niveles de estrés de los trabajadores del Centro Salud María Goretti – Castilla - Piura, 2017. Respecto a la influencia de los factores personales en los niveles de estrés de los trabajadores, se evidencia que la edad no correlaciona con los niveles de estrés; indicándose que no existen diferencias importantes según los grupos de edades. En cuanto al género se encuentran influencia significativa entre el género y los niveles medio y medio alto señalándose que es el género femenino quien presenta los niveles medio de estrés laboral. Respecto al estado civil no se encuentra influencia importante como generador del estrés. Resultados similares se encontró en el estudio de García, C, (2014) “*Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia Gineco -obstétrica. Hospital clínico Regional de Valdivia, Chile*”. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. Se encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés. Además Selye (1935) el cual, cambio el concepto definiéndolo “como una respuesta ante la influencia de estímulos externos, que sobrepasan la capacidad de reacción del organismo”.

Resumen de análisis de varianzas factores organizativos y los niveles de estrés de los trabajadores del Centro de Salud I-3 María Goretti – Castilla - Piura, 2017. Respecto a la influencia de los factores organizacionales en los niveles de estrés de los trabajadores, se evidencia que el tiempo de servicio es un factor influyente en los niveles medio y medio alto de estrés; a más tiempo de servicio más estrés, respecto al ejercicio laboral no se muestra como factor generador del estrés y el tiempo laboral si se muestra como un factor influyente del estrés laboral; indicándose que aquellos que trabajan más horas son los que presentan más niveles de estrés. Resultados diferentes se encontró en la investigación de Campero, L; De Montes, Y; Gonzales, (2013) “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo” llego a la conclusión que los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de la salud, sobrecarga de trabajo, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario. De acuerdo con lo mencionado por Sarafino (1999) añadió que el estrés es el estado que aparece cuando las transacciones persona-ambiente dan lugar a que el individuo perciba una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona, pudiendo ser definido como el proceso que se genera ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

### 5.3.2 Conclusiones

- Los factores personales de los trabajadores: El 50% de los trabajadores tienen un promedio de edad entre 25 a 40 años seguido de un 41.7% de 41 – 55 años; respecto al género el 76.7% son mujeres y en cuanto al estado civil el 56.7% son casados y el 30% solteros Tabla N 01.
  
- Los factores organizativos de los trabajadores: El 45% de los trabajadores tienen más de 11 años laborando, el ejercicio laboral que predomina en el técnico con un 80% y el 83.3% tiene una jornada laboral de 6 horas Tabla N° 02.
  
- El nivel de estrés laboral de los trabajadores fue medio alto en el 43.3% y medio en el otro 43.3% Tabla N 03.
  
- Los factores personales que si presentan influencia en el estrés laboral de los trabajadores fueron: El género específicamente el femenino; los factores que no influye con la presencia de estrés es la edad y el estado civil Tabla N 04.
  
- Los factores organizativos que si presentaron influencia en el estrés laboral fueron: el tiempo de servicio específicamente de 1 – 5 años y el factor jornada laboral, respecto al ejercicio laboral no se muestra como factor generador del estrés y el tiempo laboral si se muestra como un factor influyente del estrés laboral Tabla N 05.

### **5.3.3 Recomendaciones**

- Al personal del Centro de Salud; se recomienda llevar una correcta alimentación, equilibrada y variada, es la base de un funcionamiento diario positivo. El control del peso, de la tensión arterial y de otros parámetros biológicos como los lípidos y el colesterol; finalmente dormir y descansar en el tiempo que corresponde.
- Al Jefe del Centro de Salud, coordinar con el Departamento de Personal para que constantemente se evalúe la carga de trabajo individual y del equipo a través de la observación y la discusión con los trabajadores, la evaluación permitirá que alguno de ellos esté sobrecargado. Debe ser posible llevar a cabo el trabajo sin dificultad y con las normas de calidad dentro de la fecha límite.
- Al Jefe del Centro de Salud y Departamento de Personal, desarrollar todos los esfuerzos posibles para desarrollar talleres educativos para el manejo del estrés laboral, y de esta manera evitar las penosas consecuencias en el personal especialmente en las mujeres.
- Al Jefe del Centro de Salud; prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc., del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales. Entre las medidas se puede implementar la rotación de turnos para la igualdad de personal en todo el plantel y organizar todas las actividades del profesional de la salud para evitar la duplicidad de roles que causan la sobrecarga laboral.

## REFERENCIAS

- Calnan, M., Wainwright, D. y Almond, S. (2000). *La tensión en el trabajo, el desequilibrio emocional y la angustia mental: un estudio de las ocupaciones en la práctica médica general*. Trabajo y Estrés, 14 (4), 297-311.
- Campero, L; De Montes, Y; Gonzales, (2013) “*Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*”.
- Cannon, W (1911) *Organización para la homeostasis fisiológica*. Revisiones Fisiológicas (9): 399-431.
- Coronado, L, (2015) “*factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel A. Carrión*”, Universidad Mayor de san Marcos.
- Diario La Capital (2009) *El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento (2009)*. [en línea] Diario capital. Disponible en: <http://peru21.pe/noticia/382356/estres-laboral-78-trabajadores-peruanos-losufrio> [2014,10 de diciembre].
- Doval, M (2004). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Recuperado de: [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonoro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonoro01_1.htm).

Encalada, A (2007). *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño en emergencia*. Revista Peruana de Obstetricia y enfermería. Obtenido el 2009 de la base de datos EBSCO fuente académica.

Fontana, D (1992) *Control del estrés*, Tr. Jorge A. Velasquez Atellano, Mexico, El manual Moderno.

García, C, (2014) *Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia Gineco - obstétrica. Hospital clínico Regional de Valdivia, Chile*.

Griffiths, A y Cox, T (2004) *Investigación sobre el estrés relacionado con la palabra*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Word.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista P. (2010). *Metodología de Investigación*. México D.F.: McGraw - Hill.

Ivancevich, J (1989). *Estrés y trabajo en una perspectiva gerencial*. México. Edit. Trillas

Recuperado de:

[File:///C:/Documentsandsettings/Administrador/Misdocumentos/Downloads/Castr\\_Velandrez\\_Patricia\\_del\\_Pilar\\_Estres\\_Docente.Pdf](File:///C:/Documentsandsettings/Administrador/Misdocumentos/Downloads/Castr_Velandrez_Patricia_del_Pilar_Estres_Docente.Pdf)

Lazarus, S y Folkman, R (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca

López, P (2009) *Nivel del síndrome de burnout en los Médicos de la Región de Piura del Hospital de la Amistad Perú-Corea Santa.*

López, L (2001) *El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos.* Revista CES Salud Publica.

Martínez, A, Piqueras, J, Ingles, C, (2015), *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés, Murcia, España.*

Mikkelsen, A., Ogaard, T. & Landsbergis, P. (2005). *Efectos de las nuevas dimensiones de las demandas de empleo psicológico y del control del trabajo sobre el aprendizaje activo y la salud ocupacional.* Work & Stress, 19 (2), 153 - 175.

Morales, C, (2015) *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño;* Universidad Nacional Mayor De San Marcos

Organización Mundial de la Salud (2011) *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional, consejos para los trabajadores y representantes de los trabajadores.*

Pasapero, C. (2009) *Grado de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en personal de enfermería del Hospital II Es salud- Talara.* (Tesis para optar el título

de especialista en enfermería en la mención de enfermería del adulto en situaciones críticas). Talara. Universidad Nacional de Trujillo; 2009.

Peiró, J. (1992) *Desencadenantes del estrés laboral*. 1<sup>ra</sup> Ed. Madrid: Edudema. S.A. (Tesis, Universidad Abierta Interamericana) Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files.pdf>

Peeters, M. y Rutte, C. (2005). *Comportamiento de la gestión del tiempo como moderador de la interacción demanda-control del trabajo*. Journal of Occupational Health Psychology, 10 (1), 64-75.

Rosch, P (2002) "*Síndrome de quemado o estafa profesional y los trastornos psiquiátricos*" en Rev. Psiq. Clín. 2007, Vol. 34, n° 5, pp. 223-233.

Sánchez, K (2017) "*Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)*" Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sarafino, F. (1999). *Psicología de la Salud: Interacciones Biopsicosociales*. Nueva York: Wiley.

Selye, H (1936) *Síndrome producido por diversos agentes nocuosos*. Naturaleza 138, 32.

Siegrist, J. y Marmot, M. (2004). *Las desigualdades en salud y el entorno psicosocial - dos desafíos científicos*. Ciencias Sociales y Medicina, 58,1463-1473

Susan L. Lind y Fred L. Otte, (2000) *Psicobiología del estrés*. España: Martínez Roca.

Schaufeli, W. (1999). *Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15(2), 147-171.

Spielberger, C y Vagg, M (2010). *La naturaleza y la medida de la ansiedad*. En: C.D. Spielberger y R. Diaz-Guerrero (eds) *La ansiedad transcultural*. Washington: Hemisferio.

Totterdell, P., Wood, S. y Wall, T. (2006). *Una prueba intraindividual del modelo demandas-control: un estudio diario de la tensión psicológica en trabajadores de cartera*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 79, 63-84.

Tsutsumi, A. y Kawakami, N. (2004). *Una revisión de estudios empíricos sobre el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo: reducir el estrés ocupacional mediante la aplicación de una nueva teoría*. Social Science & Medicine, 59, 2335 - 2359.

# ANEXOS

## CUESTIONARIO FACTORES ASOCIADOS

FACTORES PERSONALES						
Edad:						
Genero	M ( )			Femenino ( )		
Estado civil	Soltero ( )	Casado ( )	Viudo ( )	Divorciado ( )	Conviviente ( )	
FACTORES ORGANIZATIVOS						
Tiempo de servicio	Menos de 1 año ( )	1 - 5 años ( )	6 – 10 años ( )		Más de 10 años ( )	
Tipo de ejercicio laboral	Médico ( )	Obstetra ( )	Enfermera ( )	Psicóloga ( )	Técnico ( )	Administrativo ( )
Jornada de trabajo	Número de horas laborales en el centro:					

### **Ficha técnica del cuestionario de estrés laboral**

- ✓ **Nombre** : JSS Cuestionario de Estrés Laboral
- ✓ **Nombre Original** : JSS Job Stress Survey.
- ✓ **Autores** : Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg
- ✓ **Procedencia** : PAR, Psychological Assessment Resources, Inc. Odessa, Florida. EE.UU.
- ✓ **Adaptación española** : Carlos Catalina Romero, con la colaboración especial de Ibermutuamur (2010)
- ✓ **Aplicación** : Individual y colectiva.
- ✓ **Ámbito de aplicación:** Adultos
- ✓ **Duración** : Variable, entre 15 y 20 minutos.
- ✓ **Finalidad** : Evaluación del nivel general de estrés laboral, y de la severidad y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas del estrés.

#### **Fiabilidad: (adaptación española).**

Los coeficientes de fiabilidad obtenidos adoptaron valores altos y siempre superiores a 0.85, por lo que pueden calificarse como muy satisfactorios. Los resultados obtenidos resultan compatibles con el marco teórico de referencia y congruentes con los altos coeficientes de la versión original de la prueba y de otras adaptaciones de la misma.

#### **Validez (adaptación española) Validez de constructo**

Los análisis factoriales realizados en los estudios originales de Spielberger y Vagg (1991) permitieron extraer dos factores relativamente robustos (o tres factores más

débiles), los cuales fueron etiquetados como Presión Laboral y Falta de apoyo de la organización.

Con el objetivo de evaluar si la estructura factorial de la versión original se replicaba en la adaptación española de la prueba se realizaron dos análisis factoriales; uno de tipo exploratorio y otro confirmatorio. Los resultados, en general, indican un ajuste moderado con la estructura factorial propuesta por Spielberger, de acuerdo al valor de las saturaciones y sobre todo, en lo que se refiere a índices de ajuste del análisis factorial confirmatoria.

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral puede afectar seriamente a las vidas de los empleados y a sus familias. La gravedad del estrés está determinada por la intensidad que se experimenta y por la frecuencia con la que ocurre.

Este cuestionario determinará su percepción acerca de diferentes aspectos de su trabajo. Consta de 30 situaciones que muchos empleados encuentran estresantes. En primer lugar, se le pide que puntúe la cantidad de estrés con que experimenta cada situación. Luego, indicará el número de veces que Ud. Se ha encontrado con cada una de ellas en los últimos 6 meses.

Valore la cantidad de estrés que le produce cada situación en función de su conocimiento y su experiencia. Tenga en cuenta la cantidad de tiempo y energía que Ud. necesitaría para enfrentarse a adaptarse a esa situación. Base sus puntuaciones de su experiencia personal, así como en lo que ha observado en el caso de otros. Puntúe la cantidad media de estrés que Ud. siente en cada situación más que el valor extremo.

La primera situación, ASIGNACION DE TAREAS DESAGRADABLES, fue puntuada por la mayoría de las personas como de un nivel medio de estrés. A esta situación se le ha asignado puntuación igual a 5 y será utilizada como referencia para evaluar otras situaciones. Compare cada situación es más o menos estresante que el hecho de que le asigne tareas desagradable.

Fíjese a continuación en los ejemplos que aparecen.

Ejemplo-parte A (cantidad de estrés)

Si la situación del ejemplo es más estresante que la asignación de tareas desagradable marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que 5. Si este acontecimiento es menos estresante que la asignación de tareas desagradable rodee un número proporcionalmente menor que 5. Si la situación le produce un nivel similar de estrés que la asignación de tareas desagradables, marque el número 5.

Ejemplo A Trabajar en una tarea repetitiva 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Ejemplo-parte B (frecuencia del acontecimiento)

Indique el número aproximadamente de días durante los últimos 6 meses en los cuales Ud. personalmente ha experimentado esta situación. Por ejemplo, si ha experimentado el acontecimiento descrito 4 días en los últimos 6 meses señale con un círculo el 4. Si no lo ha experimentado ningún día en los últimos 6 meses rodee el 0. Si ha experimentado la situación en 9 o más días de los últimos 6 meses, marque el 9.

Ejemplo B Trabajar en una tarea repetitiva 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

## PARTE A. INSTRUCCIONES

En las situaciones relacionadas con tu trabajo que le produzcan aproximadamente la mínima cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradables señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. sienta que son más estresantes que el estándar, marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es menor estresante que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5.

	SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	baja	moderado							alta
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Asignaciones de tareas desagradables									
2	Trabajar horas extras									
3	Falta de oportunidades de promoción									
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares									
5	Compañeros que no realizan su trabajo									
6	Apoyo insuficiente por parte del superior									
7	Ocuparse de situaciones de crisis									
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho									
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto									
10	Equipamiento insuficiente y de pobre calidad									
11	Asignación de mayores responsabilidades									
12	Periodos de inactividad									
13	Dificultad para acceder al superior									
14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa									
15	Personal insuficiente para realizar una tarea									
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira									
17	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero									
18	Falta de participación en las decisiones organizativas									
19	Salario insuficiente									
20	Competencia para promocionar									
21	Supervisión pobre e insuficiente									
22	Área de trabajo ruidosa									
23	Interrupciones frecuentes									
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes									
25	Papeleo excesivo									

26	Reuniones de última hora										
27	Tiempo personal insuficiente (p.ej. café, comida)										
28	Cubrir el trabajo de otro empleado										
29	Compañeros de trabajo poco motivados										
30	Conflicto con otros departamentos										

### PARTE B. INSTRUCCIONES

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en las que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió, marque el 9+ si Ud. experimentado personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

	SITUACIONES EXTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	Numero de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esta situación									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9+
31	Asignación de tareas desagradables										
32	Trabajar horas extras										
33	Falta de oportunidades de promoción										
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares										
35	Compañeros que no realizan su trabajo										
36	Apoyo insuficiente por parte del superior										
37	Ocuparse de situaciones de crisis										
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho										
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto										
40	Equipamiento insuficiente y de pobre calidad										
41	Asignación de mayores responsabilidades										
42	Periodos de inactividad										
43	Dificultad para acceder al superior										
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa										
45	Personal insuficiente para realizar una tarea										
46	Tomar decisiones cruciales que están en el										

	punto de mira												
47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero												
48	Falta de participación en las decisiones organizativas												
49	Salario insuficiente												
50	Competencia para promocionar												
51	Supervisión pobre e insuficiente												
52	Área de trabajo ruidosa												
53	Interrupciones frecuentes												
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes												
55	Papeleo excesivo												
56	Reuniones de última hora												
57	Tiempo personal insuficiente (p.ej. café, comida)												
58	Cubrir el trabajo de otro empleado												
59	Compañeros de trabajo poco motivados												
60	Conflicto con otros departamentos												

