

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS AL ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD PUEBLO
JOVEN ABANCAY, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL**

AUTORES:

MIRIAN UNZUETA LANCHO

TANIA ROSMERY VILLEGAS ROMERO

YESICA ÑAUPA ARONI

Callao, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA.. MERY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTA
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ VOCAL

ASESORA: DRA. RUTH MARITZA PONCE LOYOLA

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 018-2022

Fecha de Aprobación de la tesis:

14 de enero del 2022

Resolución de Sustentación: N° 099 -2021-CU del 30 de junio de 2021.

DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarme por él buen camino y darme fuerzas para culminar este trabajo y no rendirme y enseñándome a enfrentar las adversidades que se presentan en nuestra vida a mis padres y familiares porque me brindaron su apoyo moral y cariño de manera incondicional para hacer de mí una mejor persona cada día a mis amigos compañeros de trabajo y todas aquellas personas que de una y otra manera han contribuido para el logro de la culminación de mis objetivos.

Tania, Mirian, Yesica

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos A la Universidad del callao por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar la segunda especialidad y así también los docentes por habernos brindado su apoyo, e impartirnos todos sus conocimientos, experiencias a lo largo del curso sabiendo encaminar esté presente trabajo para su culminación.

Agradezco también a mi Asesora de tesis Dra. Teresa palomino Vargas quien supo impartirnos sus conocimientos científicos, así como también habernos tenido paciencia para guiarnos durante todo el proceso de desarrollo de la tesis.

A nuestros padres y familiares por darnos su amor y constancia quienes estuvieron apoyándonos en todo momento, de forma incondicional por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una mejor educación en el trascurso de mi vida y sobre todo de un excelente ejemplo de vida a seguir.

Tania Rosmery Villegas Romero

Mirian Unzueta Lancho

Yesica Ñaupá Aroni

INDICE

I. PLANTEAMIENTO DE EL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.	9
1.2 Formulación del Problema.	12
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2 problema Específicos.	12
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivos General.	12
1.3.2. Objetivos Específicos.	12
1.4 Limitantes de la Investigación	13
1.4.1 Limitación Teórica	13
1.4.2 Limitación Temporal	13
1.4.3 Limitación Espacial	13
II MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Antecedentes de Estudio	14
2.1.1. Antecedentes Internacionales	14
2.1.2 Antecedentes Nacionales	16
2.2. Bases Teóricas o Modelos.....	19
2.3 Bases Conceptuales	29
2.2.3 Definición de Estrés	35
2.4 Definición de Términos Básicos.....	49
III HIPOTESIS Y VARIABLES	50
3.1 Hipótesis.....	50
3.1.1 Hipótesis General	50
3.1.2 Hipótesis Específicos.....	50
3.2 Definición Conceptual de Variables	51

3.3 Operacionalización de Variables	52
IV DISEÑO METODOLOGICO	54
4.1 Tipo y Diseño de Investigación	54
4.1.1 Tipo de Investigación	54
4.1.2 Diseño de Investigación.....	54
4.2 Método de Investigación	55
4.3 Población y Muestra.....	55
4.3.1 Criterios de Inclusión	55
4.3.2 Criterios de Exclusión	55
4.4 Lugar de Estudio y Periodo de Desarrollo	55
4.5 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información	56
4.6 Análisis y Procesamiento de Datos	56
V. RESULTADOS.....	57
5.1 Resultados descriptivos	57
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
6.1 Contrastación y demostración de las hipótesis con los resultados	65
6.2 Contrastación de los Resultados con Otros Estudios Similares.....	69
6.3 Responsabilidad Ética de Acuerdo a los Reglamentos Vigentes.....	70
VII CONCLUSIONES	71
VIII RECOMENDACIONES.....	72
IX REFRENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
ANEXOS.....	76
Anexo 1: Matriz de Consistencia	77
Anexo 2: Instrumento.....	79
Anexo 3: Consentimiento informado	84
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento.....	85

INDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

TABLA N°. 1 FACTORES PSICOSOCIALES	57
TABLA N°. 2 CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO	58
TABLA N°. 3 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	59
TABLA N°. 4 CARACTERÍSTICAS PERSONALES	60
TABLA N°. 5 ESTRÉS LABORAL	61
TABLA N°. 6 A NIVEL DE SISTEMA FISIOLÓGICO.....	62
TABLA N°. 7 A NIVEL DEL SISTEMA COGNITIVO.....	63
TABLA N°. 8 A NIVEL DEL SISTEMA MOTOR.....	64
TABLA N°. 9 CORRELACIÓN FACTORES PSICOSOCIALES Y EL ESTRÉS LABORAL	65
TABLA N°. 10 CORRELACIÓN CARACTERÍSTICA DEL PUESTO DE TRABAJO Y EL ESTRÉS	
LABORAL	66
TABLA N°. 11 CORRELACIÓN ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y EL ESTRÉS	
LABORAL	67
TABLA N°. 12 CORRELACIÓN LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE TRABAJO Y EL ESTRÉS	
LABORAL	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

FIGURA N°. 1 FACTORES PSICOSOCIALES.....	57
FIGURA N°. 2 CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO.....	58
FIGURA N°. 3 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	59
FIGURA N°. 4 CARACTERÍSTICAS PERSONALES	60
FIGURA N°. 5 ESTRÉS LABORAL	61
FIGURA N°. 6 A NIVEL DE SISTEMA FISIOLÓGICO	62
FIGURA N°. 7 A NIVEL DE SISTEMA COGNITIVO.....	63
FIGURA N°. 8 A NIVEL DEL SISTEMA MOTOR	64

RESUMEN

La presente investigación tiene como Título: “Factores psicosociales relacionados al Estrés laboral en el personal de enfermería en el centro de salud pueblo joven Abancay,2021” Teniendo como **objetivo**: Determinar la relacion que existe entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021, para cuyo fin se utilizo un **tipo de investigación** descriptivo de enfoque cuantitativo de corte trasversal correlacional de diseño no experimental con una muestra de 30 personales de enfermería tomando como criterio de inclusión al personal de enfermería nombrado y al personal de enfermería con experiencia laboral mayor a 5 años y como criterio de exclusión al personal de enfermería no nombrado y personal de enfermería con experiencia laboral menor a 5 años el **instrumento** utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario validado que consta de 50 preguntas mediante la técnica de la encuesta donde se obtuvieron los siguientes **resultados**:el 83.3% del personal de enfermería tiene un nivel medio de estrés laboral relacionados a los factores psicosociales en el centro de salud pueblo joven, En la tabla 2 y figura 2 se observa que de acuerdo al 76.7% las características del puesto del trabajo es un factor que determina la presencia del estrés laboral en un nivel medio, el 16.7% en un nivel bajo y el 6.7% en un nivel alto En la tabla 3 y figura 3 se observa que de acuerdo al 66.7% la organización del trabajo es un factor que determina la presencia del estrés laboral en un nivel medio, y el 33.3% en un nivel bajo. En la tabla 4 y figura 4 se observa que de acuerdo al 60% las características personales es un factor que determina la presencia del estrés laboral en un nivel medio, el 23.3% considera que en un nivel alto y el 16.7% en un nivel bajo. En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 80% de los encuestados presenta un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 20% un estrés de nivel medio.

Palabras claves: factores psicológicos, estrés laboral y personal de enfermería,

ABSTRACT

The present research has as its title: "Psychosocial factors related to work stress in the nursing staff at the health center Pueblo Joven Abancay, 2021".

to work stress in the nursing staff at the health center pueblo joven Abancay, 2021" Having as objective: Determine the relationship between psychosocial factors and work stress in the nursing staff of the health center pueblo joven Abancay 2021, For this purpose, a descriptive type of research was used with quantitative approach of cross-sectional correlational non-experimental design with a sample of 30 nursing personnel taking as inclusion criteria the nursing personnel appointed and the nursing personnel with work experience of more than 5 years and as exclusion criteria the nursing personnel not appointed and nursing personnel with work experience of less than 5 years. The instrument used for data collection was a validated questionnaire consisting of 50 questions through the survey technique where the following results were obtained: 83. Table 2 and Figure 2 show that according to 76.7%, the characteristics of the job position are a factor that determines the presence of work stress at a medium level, 16.7% at a low level and 6.7% at a high level. Table 3 and Figure 3 show that according to 66.7%, the organization of work is a factor that determines the presence of work stress at a medium level and 33.3% at a low level. Table 4 and Figure 4 show that according to 60%, personal characteristics are a factor that determines the presence of work stress at a medium level, 23.3% consider it at a high level and 16.7% at a low level. Table 5 and Figure 5 show that 80% of the respondents have a low level of work stress, while 20% have a medium level of stress.

Key words: psychological factors, work stress and nursing staff,

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno. Y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés. (1)

El estrés laboral es el desgaste producido al organismo como respuesta a los agentes estresantes del trabajo, es decir el estrés es un conjunto de reacciones que tiene el organismo cuando se interactúa con el medio externo, o bien, se reciben estímulo de éste. Hoy por hoy, el estrés laboral está considerado como uno de los mayores riesgos contra la salud mental de los trabajadores que tienen contacto directo con las personas, realizando labores de apoyo cotidiano. (2)

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Por tanto, es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro¹. Dentro de este contexto, se puede hablar de factores psicosociales del trabajo definiéndolos como aquellas características de las condiciones del trabajo y su organización que pueden constituir un riesgo para la salud de los trabajadores, cuando éstos experimentan estrés laboral de forma prolongada en el tiempo (7)

El estrés ha estado presente en nuestra sociedad desde tiempos remotos sin embargo sólo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores (2)

Los factores psicosociales son complejos dado que no solo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que además representan el conjunto de percepciones y experiencias del personal de enfermería (2)

Según la organización Panamericana de la salud y la Organización de Mundial de la salud informan, el estrés laboral en los servicios de atención sanitaria va aumentando los casos en los últimos 5 años, debido a los avances de la tecnología y la globalización que provocan las enfermedades mentales y físicas, que no solo afecta a la salud del individuo, sino también a la familia y la comunidad. Las personas con estrés expusieron haber sentido tensión tristeza, depresión, alteración del sueño (10)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere al estrés como al conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción; ante cualquier estresor o situación estresante. Sobre el estrés laboral menciona que es un proceso de perturbación que puede afectar al individuo, cuando existe un desequilibrio en su energía de adaptación para afrontar circunstancias del medio profesional que sobrepasen sus capacidades físicas y/o psíquicas debido a jornadas laborales extenuantes, mala organización, ambiente social inadecuado (6)

En la actualidad las profesiones del área de la salud y sobre todo el personal de enfermería están consideradas como las que presentan mayor grado de estrés, y esto podría ser a causa de la coyuntura actual que presenta una mayor carga laboral.

Es sabido que por la naturaleza de su labor el personal de enfermería está en relación constante con más de un paciente al que debe ayudar a afrontar sus temores miedos y ansiedades, así como también de sus familiares. (6)

los efectos negativos que el estrés laboral tiene sobre el individuo van más allá de una influencia sobre su salud. (7)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como: «Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo. Perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores (4)

I. PLANTEAMIENTO DE EL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

El estrés laboral es un gran problema de salud pública en la actualidad, siendo muchos profesionales y especialistas los que lo estudian, lo clasifican y recomiendan acciones para prevenir que este se incremente, sin embargo, no es fácil evitarlo ya que el principio y consecuencias del estrés varía mucho de un individuo a otro, además. (6)

El avance de la ciencia y la tecnología ha traído como consecuencia repercusiones no solo en el aspectos cultural y socioeconómico sino también en el aspecto humanístico generando cambios en la calidad y estilo de vida y ámbito laboral de los individuos. Estas consecuencias pueden ocasionar ciertas contrariedad y situaciones conflictivas que pueden alterar la homeostasia biopsicosocial en los trabajadores, es decir sufren de tensión emocional relacionados al aumento de las presiones afectando la salud de las personas y ocasionando una variedad de enfermedades tanto físicas como psicológicas.() Peiró refiere que “actualmente existe la opinión generalizada de que la exposición a estresores entre los que cabe resaltar los laborales ,está estrechamente relacionado con el deterioro de la salud “(8)

La organización panamericana de la salud (OPS) Define la salud tanto individual como colectiva como resultado de las complejas interacciones entre los procesos biológicos, ecológicos, culturales económicos y sociales que se dan en la sociedad o sea es el producto de las interrelaciones que se establece entre el hombre y el ambiente social natural en el que vive” (9)

Hans Selye (medico) conceptualizó el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Así se han considerado el ambiente físico de trabajo, los contenidos de puestos, el desempeño de roles, las relaciones interpersonales, las rutinas reiterativas y monótonas, el ritmo de trabajo determinado por las máquinas, la carga de trabajo o responsabilidad excesiva, las exigencias insuficientes en relación con la capacidad del trabajador entre otras. (3)

Siendo el estrés uno de los problemas de salud más severos en la actualidad uno de los grupos de profesionales más afectados por estrés en sus labores diarias lo forman el personal de enfermería en parte por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, pero creemos más aun los enfermeros de servicios de alta exposición quienes tienen a su cargo pacientes en estado severo. (3)

Al respecto Cremades afirma que “el estrés se da con mayor nivel en sala de emergencia, unidades de cuidados intensivos y quirófano por la exposición al entorno laboral”. fenómeno que se acrecienta debido a estresores entre ellos el exceso de trabajo, alta responsabilidad, aunado a la falta del personal y tiempo para cumplir todas las tareas de enfermería, (11)

El estrés laboral es uno de los temas que actualmente más se está investigando ya que puede afectar a la actividad y rendimiento en el trabajo de cualquier profesional, y también a la vida personal.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como: «Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo. Perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores (9)

Considerando que el estrés laboral es la respuesta que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se acomodan a sus conocimientos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación se puede hablar de factores psicosociales del trabajo a aquellas características de las condiciones del trabajo y su organización que pueden constituir un riesgo para la salud de los trabajadores, cuando éstos experimentan estrés laboral de forma prolongada en el tiempo. (13)

El estrés se evidencia en el proceder del individuo, manifestándose a través de varios efectos cansancio, bajo rendimiento en el desempeño laboral, deserción y del abandono de la profesión (14)

En américa latina, los porcentajes de estrés laboral crecen cada año. siendo argentina uno de los países más afectados de 100 trabajadores encuestados, el 65%de los trabajadores en la capital federal admite que sufre de estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. (Ordoñez.2009) (15)

Asimismo, una encuesta del 2009 realizada en Argentina mostro que un 26.7%de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una grande carga de trabajo. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales revelo que el 14% de los servicios de salud empleados por un año están relacionados con enfermedades mentales. (16)

Además, En Perú de un total de cuatro mil trabajadores encuestados el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, resultado por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios d la función que desempeñan (diario Perú 21,2009). Otros estudios realizados en Perú con relación a los casos de estrés y morbilidad laboral ,se obtuvieron los siguientes diagnósticos :hipertensión arterial 0,6%,infarto de miocardio 4,9% otros trastornos cardiovasculares 1,2%,gastritis y/o ulceras pépticas 30,5%,trastorno asmático 25,0% y cuadros de dermatitis 12,2%,con respecto al clima laboral el 75%refirio tener un ambiente inadecuado para el desarrollo de sus actividades, así mismo las actividades inherentes a su trabajo originaban tensión en el 60,4% y con respecto a las relaciones interpersonales intralaboral califico de regular a mala ,en 59,8%,asimismo el 72% considero su estado de salud actualmente de regular a más (Rivero).(17)

En la región Abancay en el distrito se observa que en el centro de salud de pueblo joven los enfermeros muestran o refieren cansancio laboral y rendimiento laboral desmotivación en lugar de trabajo ineficaz por las horas excesivas de trabajo causado por el estrés laboral Consideraciones que nos llevan a estudiar los factores psicosociales y el estrés laboral del personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021

1.2 Formulación del Problema.

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es la relación que existe entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021?

1.2.2 problema Específicos.

1. ¿Cuál es la relación que existe entre las características del puesto de trabajo y estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021?
2. ¿Cómo es la relación que existe entre la organización de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre las características personales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos General.

Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. -Establecer la relación que existe entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.
2. Establecer la relación que existe entre la organización de trabajo con el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.

3. Establecer la relación que existe entre las características personales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021

1.4 Limitantes de la Investigación

1.4.1 Limitación Teórica

La investigación presento limitantes a nivel teórico debido a la insuficiencia de antecedentes a nivel nacionales internacionales y escasos cuestionarios validados referente a los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería

1.4.2 Limitación Temporal

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo durante los meses de Mayo – Agosto del 2021 el tiempo nos pareció relativamente corto ya que fue difícil coordinar nuestros tiempos para estar las 3 juntas, pero logramos organizarnos y llegamos a culminar la meta deseada dentro del tiempo esperado.

1.4.3 Limitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en el centro de salud de Pueblo Joven Abancay -2021 se presentó limitación debido a la pandemia del COVID -19

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

AHUMADA GÓMEZ Aldo CÁRDENAS TAPIAS Karina LICONA CASTRO (2014 -Colombia) realizaron una investigación titulada “Estrés laboral en enfermería y factores asociados” (2014), Colombia: Tuvieron como **Objetivo:** Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. **Metodología:** realizaron un estudio analítico de corte transversal. (12) La población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. **Resultados:** de 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. **Conclusión:** La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación (15)

CORTAZA Y TORRES (2014-MEXICO), realizaron una investigación titulada:” Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Veracruz, México”, realizado en México. Con el **Objetivo** de determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. (13)

El Método que aplico fue: estudio descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó la Nursing Stress Scale para medir situaciones percibidas como estresantes, con

una confiabilidad de 0,84. **Resultados:** se encontró que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, un 65,9% lo presenta a veces y un 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue el factor que les genera más estrés (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Los varones se perciben más estresados (83,3%) que las mujeres (25,7%). **Conclusiones:** los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios.

ESPINOZA (2017-GUAYAQUIL), realizó una investigación titulada: “Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil” realizado en Ecuador. Con el **objetivo** de determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería. La investigación fue de tipo descriptivo con enfoque prospectivo, diseño transversal. La población fue de veinte profesionales y no profesionales de Enfermería que trabajan en el área de emergencia y unidad de cuidados intensivos. El instrumento fue un cuestionario con preguntas politómicas mediante la técnica de la encuesta, se obtuvieron los siguientes **resultados:** El 40% de las Enfermeras son jóvenes y están expuestos a factores estresantes por las condiciones del trabajo, el 80% es de sexo femenino, el 25% de las personas siempre perciben la carga laboral, el 70% se enfrentan a las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los coordinadores y no tienen turnos rotativos. El 65% a veces tienen el material para realizar procedimientos seguros. La mayoría del personal encuestado sintió dolores musculares (57%) y desmotivación (45%) en el cargo de licenciados de Enfermería. Se **concluye** que los múltiples factores estresantes del entorno laboral una de ellas es la sobrecarga de trabajo que genera el cansancio físico y mental en la persona, a la vez disminuye la capacidad en el desempeño de las funciones de Enfermería. (25)

GARZA Y MELENDEZ (2011), realizaron una investigación titulada, “Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización” realizado en México. Con el **objetivo** de Identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud. **Metodología:** estudio

de tipo descriptivo y transversal en una muestra conformada por 148 enfermeras, en un muestreo probabilístico y proporcional por turnos, los datos se obtuvieron con la Nursing Stress Scale. **Resultados:** El mayor porcentaje de la muestra correspondió al género femenino, con una media de edad de 42 años, la mayor proporción era casada, y el mayor porcentaje tiene una antigüedad laboral de más de 11 años. El nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería. Los agentes estresores que condicionaron estrés fueron los concernientes a pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal, ver sufrir a un paciente, realizar tareas que no son de enfermería y que el médico no esté presente en alguna situación de urgencia. **Conclusiones:** La muerte y el sufrimiento y la sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés en el personal de enfermería, condicionando un estrés moderado. (27)

2.1.2 Antecedentes Nacionales

RODRÍGUEZ (2018-AREQUIPA), realizaron una investigación titulada: "Factores de riesgo asociados al estrés en el personal profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del HRHD, 2018", realizado en Arequipa. Con el **Objetivo** de: identificar el estrés, así como los factores de riesgo asociados en el personal profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado. **Tipo de estudio:** Este estudio según Altman es prospectivo, transversal, observacional, 15 explicativo. **Resultados:** se encontró que el 31% presenta estrés, los factores fuertemente asociados con $p < 0.05$ fueron: tener más de dos hijos, padecer de enfermedades crónicas, no realizar actividades físicas, no tener capacitación, conflictos familiares, no realizar actividades recreativas, recibir órdenes contradictorias, relaciones interpersonales inadecuadas. **Conclusión:** todas las enfermeras del servicio de emergencia se encuentran afectada por estrés, los factores de riesgo: tener más de dos hijos, padecer de enfermedades crónicas, no realizar actividades físicas, no tener capacitación, conflictos familiares, no realizar actividades recreativas,

recibir órdenes contradictorias, relaciones interpersonales inadecuadas es fuertemente relacionados al estrés (29).

RAMOS; (2011.LIMA), realizó un estudio de “Estrés laboral en enfermería del servicio de atención inmediata e intermedios del Instituto Nacional Materno Perinatal”, **objetivo** fue establecer el nivel de estrés laboral en las enfermeras del Servicio de Atención Inmediata e Intermedios del Instituto Nacional Materno Perinatal 2011. Los instrumentos para la toma de datos fue la encuesta y Maslash Burnout Inventory (MBI), previa autorización informada.

Resultados: Del 100% (37), el 90% (33) tiene medio, 5% (02) alta y 5% (02) bajo. Las **conclusiones** fueron que la mayor cantidad de profesionales de enfermería cuentan con un nivel de estrés laboral medio, se estima que por la carga laboran que tienen, se sienten emocionalmente agotados; de igual modo, en la despersonalización y realización personal.

CORDOVA (2016), realizaron una investigación titulada:” Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de medicina, Hospital Nacional arzobispo Loayza”, realizado en Lima -Perú. Con el **Objetivo** de: determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de Enfermería en el servicio de Medicina 3I, 3II del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Diciembre 2016”.

Metodología: Estudio de corte transversal, cuantitativo, descriptivo. Población 50 enfermeros. A quienes se les aplico un cuestionario la versión castellana de la escala “THE NURSING STRESS” proceso de adaptación transcultural que mide el estrés laboral en los profesionales de enfermería. **Resultados:** se obtuvo que 46% de los profesionales tienen nivel de estrés alto. Al evaluar según dimensiones, 48% de la población de estudio refieren que son los factores psicológicos los que causan un nivel alto de estrés, en el factor físico 38% con nivel alto y en el factor social 48% con nivel medio. **Conclusión:** El personal de enfermería tiene un alto nivel de estrés laboral. por lo que se acepta la hipótesis.
(30)

4. VELESVILLE (2014), realizo una investigación titulada:” Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao”, realizado en Lima -Perú. Con el **Objetivo** de determinar la influencia del estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad del cuidado que brinda al paciente en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao. **El método** utilizado fue descriptivo, tipo cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, realizándose con una población de 75 Licenciados en enfermería en una muestra de 63, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario, para medir la variable Estrés laboral se utilizó 31 ítems, mientras que para la medición de la variable Calidad de cuidado se 17 consideraron 20 ítems. Las opciones de respuestas incluidas se redactaron empleando las de tipo dicotómicas (Sí- No), así como las opciones con técnica de Likert de tipo frecuentista (Nunca-Algunas veces- Casi siempre, Siempre). **Los resultados** obtenidos indican altas correlaciones entre las variables de estudio, y entre el estrés laboral y cada una de las dimensiones de la calidad del cuidado (humano, continuo y oportuno), al nivel de $p < 0,01$ **En conclusión**, se puede afirmar que el estrés laboral que experimentan los licenciados de enfermería durante su desempeño influyen de manera negativa en la calidad del cuidado que brindan al paciente atendido en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud del Callao.

LOPEZ (2016), realizo una investigación titulada “Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco”, realizado en Lima –Perú. Con el **Objetivo** de determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2016. **Métodos:** Se llevó a cabo un estudio descriptivo simple, realizado en 82 profesionales de Enfermería; a quienes se les aplicó una guía de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se

utilizó la prueba de Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra. **Resultados:** En general; el 59,8% de profesionales de Enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización, siendo estadísticamente predominante [$X^2 = 8,422$ y $p = 0,008$]. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 10,145$ y $p = 0,000$). Asimismo, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 8,144$ y $p = 0,015$). Por último, el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado, siendo 18 estadísticamente predominante ($X^2 = 9,125$ y $p = 0,023$).

Conclusiones: El ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Palabras clave: Estresores Laborales, Ambiente Físico, Ambiente Psicológico, Ambiente Social, Profesionales de Enfermería. (32)

2.2. Bases Teóricas o Modelos

2.2.1 Factores Psicosociales

Modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa

El modelo propuesto por este autor del Instituto de Salud Pública de la Universidad de Dusseldorf (Siegrist et al., 1982; Siegrist et al., 2004; Siegrist et al. 2009) aporta el elemento fundante sobre las demandas extrínsecas del trabajo, el *sobre compromiso (overcommitment)* del trabajador y el esfuerzo (*effort*) aplicado versus la recompensa recibida (*reward*). El desbalance entre estas tres fuerzas es lo que genera estrés-*distrés*, causante de múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general. (18)

Este modelo teórico ha sido probado y desarrollado en el mundo entero (Siegrist, 2008) y en su articulación con el modelo de Karasek ha permitido la comprensión e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo, a fin de prevenir la enfermedad y fomentar el trabajo (19)

1.3.1 Factores psicosociales de riesgo, Demanda-Control en el trabajo(-Apoyo)

Uno de los modelos más influyentes en investigación sobre la relación entre factores psicosociales de riesgo y salud es el modelo demanda-control en el trabajo y su sucesor el modelo demanda- control-apoyo. El modelo demanda-control se centra en dos aspectos del entorno laboral: demandas laborales y control del trabajo. Las demandas se refieren a la carga laboral o la presión. (22)

El control del trabajo, que a veces se llama latitud de decisión, se refiere a la capacidad de la persona de controlar sus actividades en el trabajo. Las reacciones estresantes se esperan en un trabajo de “alto estrés”, que es un trabajo con alta demanda + bajo control. Una segunda hipótesis afirma que altas demandas en combinación con alto control llevan a un aumento del aprendizaje, la motivación y el desarrollo de destrezas; son los llamados “trabajos activos” (23) Según una tercera hipótesis, el control puede amortiguar los efectos potencialmente negativos de las altas demandas. La hipótesis del amortiguamiento del modelo expandido de demanda-control-apoyo afirma que el apoyo social de parte de compañeros o supervisores modera el impacto negativo del alto estrés.

1.3.2 Factores psicosociales de riesgo, Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El principio central del modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa es que el desequilibrio entre (alto) esfuerzo y (baja) recompensa, en términos de dinero, estima, seguridad laboral y oportunidades laborales, lleva a reacciones estresantes. Detrás del esfuerzo y la recompensa, la sobre implicación (es decir, una característica de la personalidad que refleja un esmero excesivo en

combinación con un fuerte deseo de recibir aprobación y estima) es un aspecto crucial del modelo. (24)

Se presenta en la siguiente imagen un gráfico que representa el modelo.

Las siguientes tres hipótesis derivan del modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa:

1. Un desequilibrio entre alto esfuerzo y baja recompensa (no reciprocidad) aumenta el riesgo de mala salud por encima del riesgo asociado con cada uno de los componentes.
2. La gente sobre implicada corren más riesgo de mala salud (si este patrón de gestión del trabajo se ve reforzado por las características del mismo).
3. El riesgo más alto de mala salud se espera en gente que se caracteriza por las condiciones (1) y (2).

1.3.3 Factores psicosociales de riesgo, Justicia Organizacional

La justicia organizacional en el trabajo se puede ver como un factor psicosocial de riesgo. La justicia organizacional es un concepto que define la calidad de las interacciones sociales en el trabajo. Se refiere a las percepciones de los empleados de la justicia en la organización. Hay tres categorías importantes de justicia organizacional: (25)

(1) justicia procedimental: justicia en los procedimientos de toma de decisiones; si los procedimientos de toma de decisiones incluyen ideas de las partes afectadas, si se aplican consecuentemente, precisos y éticos;

(2) justicia distributiva: justicia de resultados;

(3) justicia relacional: si el tratamiento de los trabajadores por parte de los supervisores es justo, educado y considerado. Cuando se ha percibido justicia baja, ésta iba asociada con reacciones estresantes (26)

2.2.2 Modelos del Estrés Laboral

Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman 66

el estrés laboral se localiza en la faceta medioambiental, siendo la respuesta de estrés parte de la faceta de consecuencias personales. Según el modelo la presencia de estresores y de respuesta de estrés serían las dos condiciones necesarias y suficientes para hablar de una situación de estrés ocupacional. La presencia de otras facetas, indicarían el posible efecto de otras variables en el proceso. La faceta personal se compone de características relativamente estables de la persona (por ejemplo, la personalidad, sus rasgos o características socio-demográficas). Éstas podrían interactuar con distintos estresores para producir una variabilidad más amplia en la respuesta de estrés. La variable consecuencias organizativas contiene los comportamientos de los empleados, en situaciones de estrés, que tienen implicaciones directas en la eficacia de la organización (por ejemplo, el absentismo, la rotación o cambios en los niveles de rendimiento). Por último, la faceta duración reconoce la importancia del tiempo en el propio proceso de estrés laboral, que es probablemente un factor poco reconocido en el estudio del proceso⁶⁷. Posteriormente, se desarrolló un modelo extendido en el que se rompe la faceta ambiental en dos partes, estresores laborales y otras características de la situación. Estas otras características de la situación podrían moderar la relación entre los estresores y el resto de las variables del proceso. Además, en esta nueva versión del modelo, cambiaría el papel de las características personales para mostrar de forma explícita su papel moderador en la relación estresores y respuesta de estrés. En este sentido, las características personales podrían también dar lugar directamente a distintos tipos de respuesta de estrés. Asimismo, “el afrontamiento y la adaptación” aparecen en este modelo para indicar las medidas adoptadas para corregir los problemas derivados de los estresores, en las respuestas de estrés y los efectos a nivel organizacional. (8)

Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards 68

Este modelo trata de integrar aspectos de la literatura sobre autorregulación y el estrés ocupacional. De acuerdo con este modelo, el estrés en las organizaciones podría ser conceptualizado no en términos de las distintas características de la persona o del ambiente sino en términos de la relación entre ambos dos. En este

sentido, el estrés organizacional se define como los niveles de discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra la persona y el estado deseado, en la medida en que el sujeto considera importante esta discrepancia (8). Las concepciones del estado tanto actual como deseado se describirían de manera amplia, abarcando tanto la representación subjetiva de las condiciones laborales actuales como las metas, valores y objetivos específicos que la persona desea alcanzar. (8)

A. Modelo demandas-control Karasek (1979)

Explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas.

El *control* sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona. La autonomía se refiere a la capacidad de decisión, sobre las propias tareas y sobre las del departamento. (26)

En este sentido es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

Para Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. (27)

Resalta la importancia de dos variables:

- Las demandas del trabajo.
- El control o capacidad para enfrentarse a esas demandas.

Al combinar estas variables se identifican cuatro tipos de trabajos:

1. Pasivos: demandas reducidas y poco control.
2. Baja tensión: demandas reducidas pero mucho control.
3. Alta tensión: elevadas demandas y poco control.
4. Activos: Demandas y control elevados.

Los más estresantes y perjudiciales para la salud son los de Alta tensión.

EFFECTOS DE LAS DEMANDAS Y EL CONTROL SOBRE LA SALUD - MODELO DE DEMANDAS-CONTROL

Esta teoría postula dos mecanismos sobre la salud: uno directo –las demandas se relacionan negativamente con la salud- y otro amortiguador –la capacidad de control del empleado puede reducir los efectos negativos de las demandas.

El efecto amortiguador, por tanto, supone que al aumentar la capacidad de control del empleado mejorará su salud, ya que se compensa el efecto negativo de las demandas elevadas. (42)

Modelo falta de equilibrio "esfuerzo-recompensa" - Siegrist (1996)

Este autor aplica los principios del intercambio social y de la reciprocidad al ámbito del estrés laboral.

Las expectativas de los empleados sobre lo que vale su trabajo determinan como se percibe su situación, de forma que unas relaciones de intercambio justas promueven sentimientos de satisfacción y bienestar. Si se violan las normas de reciprocidad se producen emociones negativas, estrés y deterioro de salud.(42)

El modelo propone tres tipos de recompensas:

- Económicas.
- Reconocimiento social.
- Oportunidades de desarrollo profesional

B. Modelo Demandas y Recursos Laborales

Bakker y Demerouti, 2007; Schaufeli et al., 2009).

sostienen que el principio central del modelo de las demandas laborales pueden desencadenar un proceso de tensión o de deterioro de la salud, independientemente de la ocupación de la persona, en tanto que los recursos laborales inducen a un proceso, motivador lo que da lugar a un proceso

energético en el que las altas demandas de trabajo agotan los recursos físicos y mentales de los empleados y, por lo tanto, pueden desencadenar el burnout, y eventualmente una salud precaria (28)

Schaufeli y Taris, 2014): incluye entre las demandas laborales la complejidad de la tarea, inseguridad laboral, demandas del desempeño, cambios desfavorables de horarios, sobrecarga cualitativa de trabajo, riesgos laborales, etc. Otro elemento son los principales recursos laboral entre ellos el desarrollo profesional, autonomía, creatividad, recompensas económicas, clima de innovación, reto laboral, participación, etc. (Schaufeli y Taris, 2014)

otro tercer factor, son los *recursos personales* (Bakker y Demerouti, 2008 . definidas como “aquellas características positivas de las personas, que tienen la capacidad de reducir o amortiguar el potencial impacto negativo de las demandas pero que a la vez pueden ser origen por si mismos de procesos positivos como el crecimiento personal y profesional” (Salanova y Schaufeli, 2009:149) 29

C modelo espiral de la salud ocupacional

La principal aportación del modelo Espiral Dual de la Salud Ocupacional es que no sólo se centra en evaluar los procesos de 'erosión' responsables del estrés laboral, sino que permite estudiar el proceso opuesto; esto es, el proceso de 'motivación' que es responsable de la aparición de la salud y bienestar psicosocial (30)

Al respecto, autores como Vieco, y Abello (2014) refieren que los factores de riesgo psicosociales laborales, poseen propiedades relacionadas con las condiciones del trabajo, y de su organización, las cuales posiblemente afectan la salud de los individuos mediante elementos psicológicos y fisiológicos, que igualmente se les denomina estrés. (31)

No obstante, los factores de riesgo psicosocial, según Bestratén (2015) refieren que pueden conceptualizarse como los originados por los aspectos organizativos del trabajo, y como tal estos provocan en el trabajador insatisfacción laboral, estrés y otros problemas que repercuten en la cantidad y la calidad de sus labores. (32)

la Asamblea Mundial de la Salud documenta la importancia y los efectos de los factores psicosociales sobre la salud de los trabajadores. Se definen los factores psicosociales en el trabajo como interacciones entre su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización y por la otra en la capacidad del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo a través de percepciones y experiencias. (33)

2.2 2 Teoría de Enfermería Según Calixta Roy año 1970

Callista Roy elaboró en 1970 un modelo de adaptación, el Roy Adaptación Modelo (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Su modelo nos presenta una herramienta de gran utilidad para poder comprender la función de la enfermera y su intervención para reducir los mecanismos productores de estrés. Partiendo de esta base pensamos que este modelo puede convertirse en una herramienta eficaz para afrontar el estrés, a continuación, lo expondremos para adentrarnos en él, con el objetivo de adquirir conocimientos del modelo que nos permita la valoración de las conductas generadoras de estrés. (35)

La teoría de Callista Roy desarrolla profundamente el tema de adaptación al estrés, teniendo como eje central las capacidades de afrontar diversas situaciones que permiten mejora el propio bienestar del individuo. Según Callista Roy una persona es un “ser biospsicológico en constante interacción con un ambiente cambiante” es decir, cada persona es un sistema vivo y adaptativo con procesos internos que permiten mantener cierto control de las situaciones. dentro de los procesos o métodos de afrontamiento internos, está presente el proceso regulador y el relacionado. (36)

Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación.

Al factor que pone en marcha la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano. Los factores del entorno que se le presentan a la persona los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia. (37)

Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés. (39)

El primero se relaciona con una respuesta automática generada por procesos químicos, neurológicos y endocrinos y el segundo se basa en el auto concepto, la interdependencia y el desempeño de roles; si estos se ante la exposición de estímulos, definido como “formas innatas o producen adecuadamente se logrará la integralidad en el individuo (marriner&railer,1999) (40)

Según la teorista, salud es un estado y un proceso de conversión en una persona integrada fisiológica, psicológica y socialmente y es un reflejo de la atención. cuando los mecanismos de afrontamiento del individuo son ineficaces y se generan problemas de adaptación, es cuando se produce el desequilibrio y por ende la enfermedad; la utilización de energía para hacer frente de forma ineficaz a un estímulo contribuye de forma negativa a la mejora de la salud (marriner& Raile1999) (41)

Los problemas de adaptación se producen por repuestas inadecuadas según las necesidades de cada individuo; ante estos problemas de adaptación es donde surge la necesidad de conocer los diversos mecanismos de afrontamiento del ser humano, los cuales se pueden reforzar o desarrollar. Según Callista Roy los individuos presentan un mecanismo de afrontamiento adquiridas de respuesta ante cambios del entorno” (Marriner& railer1999) (42)

La teoría de callista Roy respalda nuestro trabajo de investigación ya que presenta conceptos y definiciones que tienen clara relación con el tema de estrés laboral; pues el profesional de enfermería que labora en el centro de salud pueblo joven está inserto en un entorno de constantes cambios y estímulos estresores ;la demanda ,los turnos ,la fuerte carga emocional y la constante interacción con pacientes y personal del equipo de trabajo, son un ejemplo de estos, los que repercuten ,sin duda, en el ámbito familiar y personal.(43)

Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs 71

Nace recientemente como teoría explicativa del estrés laboral que pretende integrar los modelos existentes hasta la fecha recogiendo desarrollos realizados en el estudio del estrés ajenos al entorno organizacional 72. El modelo original establece que es necesario analizar cuatro niveles distintos de estrés. Por un lado, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese rol en la medida en que el sujeto percibe el estímulo y lo evalúa como amenaza. Dicha evaluación dependería de las experiencias previas y las expectativas de resultado que tenga el propio sujeto. En segundo lugar, la experiencia de estrés, es decir, la percepción subjetiva cognitiva y emocional de sentirse estresado. Posteriormente la respuesta de estrés, entendida desde este paradigma como el incremento de arousal cerebral o como proceso de activación por estrés. En este sentido, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros psicofisiológicos, neuroendocrinos, psicoimmunológicos, comportamentales y de bioquímica cerebral. Y por último, el feedback de la respuesta de estrés, donde la persona percibe los cambios periféricos producidos por la respuesta de estrés, o lo que es lo mismo, la propia experiencia de la respuesta de estrés. Debido a la novedad de la inclusión de este paradigma en el estudio del estrés laboral, aún no constan estudios empíricos en las bases de datos (8)

2.3 Bases Conceptuales

Factores psicosociales

condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997 Daza y Pérez Bilbao).(44)

conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extra laboral, que pueden influir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (45)

EN RESUMEN, LOS FACTORES PSICOSOCIALES SE ENMARCAN EN. (COX Y GRIFFITHS (1996)):

A.-Factores debido a las características del puesto de trabajo

La evolución del trabajo a través del tiempo ha permitido el paso de un tipo de trabajo unitario y artesanal donde es el propio trabajador, el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades a un tipo de trabajo en serie ,consecuencia del desarrollo industrial caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas donde el trabajador pierda la perspectiva del producto final, convirtiéndose el trabajador en monótono y repetitivo ,generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la Maquina o el proceso productivo le impone ,donde el trabajador ha perdido su autonomía a veces el estímulo y ha pasado a ser controlado más por la propia máquina que por el mismo.

A continuación, analizaremos brevemente los tipos de factores más relevantes al puesto de trabajo (iniciativa/autonomía, ritmo de trabajo, monotonía, /repetitividad) (46)

INICIATIVA / AUTONOMIA

Consiste en la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan etc. lo que constituye un importante factor de satisfacción, pérdida de motivación pasividad, empobrecimiento de capacidades y en algunos casos dar lugar a ciertas patologías como ansiedad o alteraciones psicossomáticas (47)

Ritmo de trabajo

Los ritmos de trabajo, característicos de los trabajadores en cadena, repetitivos o no motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción o impedimento la posibilidad de auto regulación. Este factor puede ser el causante de efectos negativos tales como: fatiga física mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc. que en todo caso vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo. (48)

Monotonía / Repetitividad

Se ha establecido la existencia de relación entre el trabajo monótono y repetitivo, y la insatisfacción laboral de trabajador. Para que un trabajo sea interesante debe ser variado y debe tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones. (49)

Nivel de responsabilidad

Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles.

Estilos de mando

El mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las ordenes e instrucciones, asignar tareas o funciones etc. y como tal puede adoptar diferentes estilos autocrático, paternalista, democrático, etc. siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa Los estilos de mano indicados pueden resultar aplicables a la empresa en general.(50)

Participación en la toma de decisiones Si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de seguridad y salud adquieren un papel preponderante ya que solo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar a alcanzar compromisos en este tema. Para que ello sea posible es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez necesaria, que viene dada por la por la capacidad de funcionar por sí mismo.

De esta forma, con un estilo participativo, se logrará además de los objetivos de productividad, mayor información, comunicación y satisfacción de todas las personas implicadas en el proceso productivo. La falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo (51)

Asignación de tareas

La falta de asignaciones de tareas con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde, tomarlas pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés (52)

B.-Factores debido a la organización del trabajo.

La organización del tipo de trabajo constituye un factor fundamental de la organización de la propia empresa ya que viene condicionada por los objetivos que la empresa debe cubrir, tales como máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad.

Aunque son múltiples las posibilidades de organización del tiempo de trabajo abordaremos en este punto de vista ergonómico jornadas de trabajo y descanso y horarios de trabajo (flexible a turno y nocturno) (53)

Jornadas de trabajo y descanso

A la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador.

Horarios de trabajo

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno. Los factores a tener en cuenta son:

-Jornada laboral. Partida, continua, a turnos, introducción de horarios nuevos, horas extraordinarias...

-Pausas de trabajo. - Descansos durante la jornada laboral, descansos semanales, días laborables, períodos vacacionales, festivos (54)

• Características de horario

Una jornada de larga duración (más de 8 horas) supone un excesivo gasto de energía, afectando directamente al rendimiento y la salud física y mental del trabajador, teniendo en cuenta, que la fatiga, en estos casos, se acumula progresivamente. El trabajo condiciona nuestro tiempo hasta el punto de que, en función de nuestro horario de trabajo, distribuimos el resto de las actividades. Por ello es importante que se tengan en cuenta aspectos de la vida personal y social (tiempo de ocio, horario del cónyuge, desplazamientos al lugar del trabajo), ya que de lo contrario la vida del trabajador puede alterarse significativamente. (55)

Jornada partida; se interrumpe la jornada por un período de descanso. Jornada continua; Salvo los descansos que la Ley establece, la jornada se sucede sin descanso.

Semana de trabajo reducida; Las horas de trabajo semanales son inferiores a las que se establecen por convenio o legislación.

Semana de trabajo comprimida; La jornada supera las ocho horas diarias, reduciendo el número de días de trabajo.

Horario flexible; Existe un mínimo de horas que la dirección establece, pero el trabajador elige su distribución, en cuanto a las horas que trabaja al día, su comienzo y su finalización.

Trabajo a turnos; El Estatuto de los Trabajadores lo define como «toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o semanas (56)

Trabajo nocturno o por turnos. - Está relacionado con ciertas repercusiones sobre el trabajador, tanto a nivel fisiológico, como psicológico o emocional.

Características de la empresa

-actividad

-Localización el desplazamiento a otras ciudades, la distancia entre el lugar de trabajo y la vivienda y lugares de ocio, la influencia de un espacio natural circundante incide directamente en la calidad de vida de los trabajadores.

-morfología

-dimensión

-imagen

C.- factores relacionados a las características personales

Características individuales:

- **Personalidad:** Tiene relación con nuestra forma de ser (introversión, extroversión, características, cognitivas), comportarnos y de reacciones ante los semejantes en distintas situaciones.

-**Edad:** La edad en sí misma no es fuente de riesgo es una característica que modera la experiencia de estrés. Se convierte en un factor de riesgo psico laboral cuando se halla acompañada de situaciones de discriminación o desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras. Los jóvenes son más sensibles a la

insatisfacción, tienen más expectativas en cuanto a aspiraciones en el trabajo, son más exigentes con las condiciones de trabajo.

Los mayores tienen más experiencia, evitan mejor las situaciones estresantes y las dominan mejor gracias a la experiencia, son más sensibles en cuanto a la presión laboral, ritmos acelerados, procesos de captación de mucha información... (57)

-Motivación. -las motivaciones son aspiraciones que condicionan nuestra conducta y que dependen de las necesidades que queremos ver satisfechas.

-Formación. - (capacidades, experiencia...) es necesaria para adaptarse al cambio, y por eso es fuente de estrés: por la incongruencia entre el trabajo desarrollado y las capacidades del trabajador, porque el nivel de trabajo es mayor o menor a las capacidades del trabajador.

Actitudes. -Son experiencias que condicionan la manera de reaccionar ante un hecho o personas y la adaptación al trabajo. Una actitud más ó menos favorable hace que sea más ó menos difícil adaptarnos al entorno.

Sentimientos

Temores

Ideas ACTITUD = Modo de Reaccionar

Nociones Preconcebidas

Las **aptitudes** son cualidades con las que nacemos y que van desarrollándose (o no) con el aprendizaje y la experiencia. Debe haber equilibrio entre el esfuerzo que se exige y las capacidades del trabajador.

Cualidades Innatas Aprendizaje

Capacidades (física, mental...) Experiencia = APTITUD

Se debe evitar el desequilibrio entre actitudes, aptitudes y lo que ofrece el trabajador mediante: -la reorganización del entorno.

-llevar a cabo intervenciones formativas para que el trabajador tenga más facilidad de adaptarse al entorno (58)

2.2.3 Definición de Estrés.

El estrés es un proceso natural del cuerpo humano, que genera una respuesta automática ante condiciones externas que resultan amenazadoras o desafiantes, que requieren una movilización de recursos físicos, mentales y conductuales para hacerles frente, y que a veces perturban el equilibrio emocional de la persona. (59)

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término proveniente del Idioma inglés fue incorporado rápidamente a todos los idiomas, alojándose fácilmente en la conciencia popular. (60)

Cannon (1932) introdujo el término "homeostasis", que posteriormente e íntimamente ligado con el término "estrés". Selye en el año (1936) extendió la noción de "homeostasis" "Síndrome General de Adaptación", como una serie de respuestas fisiológicas (alarma, resistencia y agotamiento) Selye definía el estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas inespecíficas (respuestas del sistema nerviosos simpático y de los sistemas (6) neuroendocrinos corticosuprarrenales y medula suprarrenal) a estímulos físicos externos o internos (62)

Richard Lazarus (psicólogo) conceptualizo el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborde sus recursos y pone en peligro su bienestar (43)

Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio o desajuste entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles de los individuos. (Lazarus y Folkman, 1986). (63)

Las consecuencias negativas se producen únicamente cuando las situaciones superan la capacidad de control de la persona.

Varela (2015)" Es el estado físico y psíquico resultado de la falta de adaptación del trabajador a las exigencias del trabajo, que origina miedo o presunción de

que una amenaza se cierne sobre él, produciéndole alteraciones tanto orgánicas como anímicas” (p.17).

2.2.2. TIPOS DE ESTRÉS

Según Selye identifica por lo menos tres fases en el modo de producción de estrés:

1) Reacción de alarma: El organismo cuando es, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.(11)

2.- Estado de resistencia: Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos, sean estos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo tiende a utilizar mecanismos de adaptación a dichas demandas de manera progresiva, a fin de que pueda ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio interno y externo del individuo. (11)

3.- Fase de Agotamiento: La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. Robbins refiere que el hombre es el ser cuyo desarrollo es un proceso dinámico y continuo en el que se suceden crisis y experiencias que le dan una cualidad única muchas veces relacionadas con situaciones estresantes ,entendiendo por situación situación de estrés aquellas que enfrenta el individuo bajo la forma de tensiones generados por diversos factores .(11)

Teorías del estrés

Teorías biológicas del estrés

La reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes. desde el punto de vista biológico convierten estas situaciones en estresores, produciendo cambios fisiológicos en el organismo, proyectando la respuesta de estrés, causando diversas enfermedades. como: colitis, ulcera, migrañas, gastritis lumbago entre otros. Los estímulos aversivos pueden producir, además de tres puestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas(hobfoll1989) En 1938 Cannon)

A Teoría social del estrés

Referida al afrontamiento donde los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles enfermas y cansadas establece la relación entre el hombre el medio ambiente y con la sociedad que lo rodea las que se pueden convertir en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo provocando el estrés (Lazarus y Folkman 1984) (59)

En esta teoría el estrés se origina en la interacción entre la persona y el entorno.es decir no hay situaciones que sean en si estresantes, sino que la reacción de estrés aparecerá en función de cómo la persona valore la situación, concretamente delante de una situación determinada hacemos dos tipos de valoraciones: la primera (apreciación primaria) distingue si la situación es potencialmente benigna o neutra o si por lo contrario es potencialmente estresante (Huancachoque 2004) (59)

B Teoría industrial del estrés

El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena a veces viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente. (X) (Vitaliano y Cols 1988)

2.2.3 TIPOS DE ESTRÉS Según Slipack 111555 (1996, los tipos de estrés laboral) existen 2 tipos de estrés laboral:

A) Estrés episódico

Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su trabajo. (12)

Estrés agudo episódico

Se produce cuando se experimentan episodios de estrés agudo con mucha frecuencia. Suele darse en personas con gran cantidad de responsabilidades o cargas que no puede hacer frente a tal cantidad de exigencias y generalmente, responden con irritabilidad, ansiedad o de forma muy emocional y descontrolada, actitud que les va mellando poco a poco. Suelen ser personas muy nerviosas que siempre están apuradas y en tensión, que experimentan como síntomas fuertes dolores de cabeza, migrañas, dolores de pecho, hipertensión o incluso enfermedades cardíacas (26)

B) Estrés físico y mental: Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Según un artículo en el Biomonitor, esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Puede expandirse esta definición para incluir exposición al calor o al frío, al peligro, o a sustancias irritantes. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad (26)

C) Estrés agudo El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en

la que se pueden producir úlceras hemorrágicas de estómago como así también trastornos cardiovasculares.

En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo (26)

El estrés agudo es la respuesta ante un acontecimiento traumático puntual que puede aparecer en cualquier momento de nuestra vida. Un plazo de entrega a cumplir o una reunión importante pueden hacer que sintamos este tipo de estrés. Por lo general, no causa daños importantes asociados dado que es a corto plazo, estimulante y excitante, pero a su vez agotador. (26)

Entre sus síntomas más frecuentes se encuentran:

Las molestias musculares tales como el dolor de espalda, de cabeza, la tensión muscular o de mandíbula; o estomacales como la acidez, estreñimiento, diarrea o síndrome del intestino irritable. La agonía emocional, la cual está compuesta por una combinación de emociones características del estrés: irritabilidad, depresión y ansiedad. La sobreexcitación transitoria de la presión sanguínea, que puede dar lugar a arritmia, sudoración excesiva, dificultades respiratorias, mareos, o migrañas. Este es la forma de estrés más leve y habitual que todos experimentamos en ciertos momentos y cuyo tratamiento es sencillo. (26)

2.-El crónico: es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés 24 aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá (12)

D) Estrés crónico Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, continuó, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, se llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las llamadas enfermedades de adaptación. Es decir que cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en distrés. El estrés crónico puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos (como en profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos) o por

condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (como en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático). Aquí el sujeto se ve expuesto prolongadamente a las llamadas hormonas del estrés (catecolaminas, adrenalina y noradrenalina liberadas por el sistema nervioso simpático; y los glucocorticoides).

Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor a 6 meses, y crónico, de 6 meses o más. (26)

Es la forma de estrés más destructiva para nuestro cuerpo y mente y suele darse en personas que se ven inmersas en situaciones para las que no ven salida. Sus vidas se ven condicionadas y atadas a largo plazo a algo que les hace infelices, perdiendo así la capacidad de buscar soluciones. Algunos tipos derivados de este estrés provienen de experiencias traumáticas pasadas que se interiorizaron perviviendo constantemente en nuestra personalidad.

Puede tener consecuencias críticas como el suicidio, la violencia o problemas graves de salud, entre otros, por ello es especialmente importante que sea tratado en profundidad por profesionales especializados e incluso medicación.()

E) Distrés crónico Debemos tomar en cuenta que también hay distrés cuando existe subestimulación del organismo. Poseemos un ritmo biológico que cuando se encuentra en una inactividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo, la irritabilidad y fatiga resultante son índice de estrés por subestimulación (26)

Estrés Tecnológico: Deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunos profesionales, el equivalente de esta variante es la obligación de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. También se ve el estrés derivado del trabajo repetitivo o monótono con el ordenador que sería una forma más de estrés por aburrimiento. No es un trastorno grave si lo comparamos con otras formas de estrés laboral, pero sí es una constante de la empresa moderna y para muchas personas es una fuente de insatisfacción laboral, que puede acentuar los efectos de otras causas de estrés

Estrés positivo (Eutrés): según Braham citado por López (2009), el estrés positivo, se da cuando se experimenta la suficiente tensión para estar motivado, sentir que es capaz de superar cualquier reto y trabajar con el máximo de productividad. El estrés positivo es el que surge de actividades estimulantes que se pueden abandonar a voluntad y lograr adaptarse a estos cambios. Este se podría decir que provoca una Alerta en los sentidos de la persona y al mismo (9)

Estrés negativo (Distrés): establecido por Braham citado por López (2009), el estrés negativo se produce cuando el estrés es agobiante o bien por el contrario, cuando la persona no maneja estrés alguno (9)

- Por otra parte Perea (2004), indica que el estrés negativo puede darse tanto por exceso como por defecto. El estímulo que experimentamos para acometer las tareas diarias genera la energía necesaria para poner en funcionamiento nuestras capacidades y aptitudes, la cantidad de noradrenalina es la adecuada, incrementa el estado de alerta, mejora la concentración, la capacidad de aprendizaje, la capacidad mental y la toma de decisiones, ello nos hace sentirnos seguros y enfrentarnos a las diversas situaciones; en este caso podemos hablar de una positiva y de equilibrio. (9) Sin embargo, cuando sobrepasamos la curva de rendimiento y nuestra tensión supera nuestra capacidad de afrontamiento por una sobrecarga de tarea, trabajo bajo presión u otras situaciones ineludibles, se inicia el descenso hacia el estrés negativo, manifestándose una serie de síntomas como fatiga y cansancio extremo. El mismo autor nos indica que el estrés negativo tiene un alto coste no solo a nivel de salud individual sino en cuanto al mundo laboral y de las organizaciones. La calidad de una organización viene definida por sus empleados: la salud, tanto mental como física, el bienestar, la moral y la productividad, son factores que se reflejan en la hoja de balances” (Perea 2004, p. 13) (9)

2.2.4 Estrés Laboral

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador". En general, y atendiendo al modelo de Karasek ⁴ y de Karasek y Theorel ⁵, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control

producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico. (2)

El estrés laboral es el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador (Kornblit y Méndez Díaz 1993).

El entorno, la organización y el individuo son factores que actúan como posibles fuentes de estrés laboral y es un fenómeno mundial.

estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional. (19)

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional. (64)

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

el estrés puede provocar tanto, consecuencias físicas, psicológicas y conductuales, e incluso provocar consecuencias mayores, la muerte. A nivel físico acarrea enfermedades cardiovasculares, migraña, dolor muscular e insomnio (entre otros). Psicológicamente puede provocar bloqueo mental, inatención, obsesión, rumiación. Además, cuándo el estrés se mantiene de forma prolongada surge el conocido síndrome burnout (trabajador quemado) acuñado por H.B. Bradley en 1969, este se caracteriza por, agotamiento mental y físico progresivo, despersonalización, desmotivación, baja realización personal y cambios en la conducta. Además, otra de las consecuencias es que afecta directamente a las organizaciones de las, personas que padecen dicha problemática, debido a que provoca aumento de accidentes, de calidad de trabajo, siendo estos muy difíciles de contabilizar. (21)

1.- A nivel del sistema de respuesta fisiológica:

Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc. (21)

2.- A nivel del sistema cognitivo:

Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

3.- A nivel del sistema motor:

Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, conductas inapropiadas (propagar rumores, menor rendimiento deliberado en el trabajo, robos, etc.), absentismo (68)

EFFECTOS QUE PROVOCA EL STRESS LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Los factores psicosociales son fuentes generadoras del estrés y sus efectos se dan de acuerdo como el individuo lo perciba. Las personas con estrés pueden sentirse irritables, más angustiados, tensos, fatiga, depresión, dificultad para concentrarse, desmotivados, insatisfecho con el trabajo, deprimidos, cansados y no pueden dormir bien, son nerviosos, baja autoestima, tristes, sentimientos de culpa, falta de concentración en las actividades, irritables. Faltan al trabajo, realizan cambios de guardia, incapacidad para tomar decisiones, insatisfacción con los procedimientos realizados, no comunican con otros profesionales, reciben críticas de los médicos, familiares, pacientes, tienen pensamientos negativos, responde con risa o llanto, irritabilidad, ansiedad, sienten culpables y agotados y son incompetentes en la profesión. A consecuencia de estas

alteraciones se deteriora el organismo dando enfermedades cardiovasculares, respiratorias, digestivas y musculares que afecta la salud del personal y la calidad en la atención del usuario (8)

ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA

El estrés laboral en la enfermera se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades de la enfermera. El estrés laboral en la enfermera puede conducir a la enfermedad psíquica hasta física (arias 2005) (23)

Para la teórica Mary Estrin Levine la enfermería es una interacción humana que participa activamente en el entorno del paciente y en gran parte de su actuación apoya la adaptación de estos en su esfuerzo por superar la enfermedad. (Bárbara t. 1997)

El estrés ha sido considerado una causa de enfermedad profesional (1-3). Diversos estudios muestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario es el de los profesionales de enfermería(1)

Dentro de las Ciencias de la Salud, enfermería se considera una profesión estresante, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos que parecen estar relacionados con el estrés que a su vez se asocia con insatisfacción laboral, absentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo o abandono de la profesión. Las características del medio socio-profesional hospitalario son predominantes en la aparición de la carga mental debida al trabajo; la organización del trabajo, la creciente complejidad de las técnicas médicas. Esta condición se produce principalmente en el profesional de salud que brinda el cuidado directo al usuario, como es el caso de la enfermera o el enfermero. Esto es afirmado por García que dice que “la enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción” (15)

La enfermería es una profesión vocacional de ayuda y cuidados, posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales. Lo

que hacen ser a este colectivo más vulnerable al estrés laboral circunstancias propias del trabajo: muchas horas unidas al sufrimiento del paciente ,ser el intermediario entre el paciente ,el médico y la familia, soportar críticas y exigencias de ambos de lados, la devaluada imagen de la profesión, el poco reconocimiento social de esta profesión y las dificultades organizativas, son el marco adecuado para que pueda instaurarse el estrés laboral con todas sus manifestaciones psicofísicas(Caballano 2013)

La enfermería es sin duda una profesión generadora de estrés, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional (Ilor y col 1995) Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan.

Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema. 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. A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance.

2.2.11. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL:

El estrés depende de múltiples factores, tanto situacionales como personales, por lo tanto, son muchas las variables sobre las cuales se puede incidir para prevenir sus daños o reducir sus efectos (8). En estas podemos mencionar:

La dieta: Se recomienda comer sano, evitando aquellas comidas que sobrecargan al organismo con una digestión lenta y que afectan en relación a la obesidad, colesterol, tensión arterial, etc. Usar el tiempo de comida como un espacio de descanso y ruptura de las actividades laborales, no es conveniente usar el espacio de la colación para analizar los temas del trabajo. Se recomienda no abusar del alcohol en las comidas

El descanso: Se aconseja dormir lo suficiente, alrededor de ocho horas, aunque según las necesidades hay personas que requieren más o menos horas de sueño. Tomar las vacaciones y fines de semana como un tiempo de ocio y recreación, no llevarse el trabajo ni las preocupaciones para la casa. Fomentar las relaciones sociales como alternativa al trabajo, es decir no centrar la vida personal en el trabajo

Ejercicio físico: 43 La práctica moderada de algún deporte o ejercicio físico ayuda a relajarnos y a conectarnos con nuestro cuerpo. Caminar todos los días al menos treinta minutos nos mantiene en buena forma física. Utilizar estas actividades como una manera de airearnos y relajarnos de la actividad laboral

Organización: La organización del tiempo y de nuestras actividades, estableciendo horarios, es fundamental para poder descansar, no estar preocupados, no tener olvidos, ni temor de no tener el tiempo de terminar el trabajo a tiempo. Saber seleccionar aquellas actividades y compartir las que no podemos realizar solos. (9).

Solución de problemas y toma de decisiones: Enfrentar las dificultades y problemas a tiempo, no acumularlos, tomando decisiones al respecto, lo peor que podemos hacer es postergar las cosas. Tomar decisiones en forma lógica: planteamiento del problema, análisis de las alternativas (los pros y los contras), elección de la mejor alternativa; no volver atrás, no analizar continuamente el problema o las alternativas, ya que esto provoca ansiedad. (9)

Atribuciones y autoestima: Si hemos realizado un buen trabajo, aprendamos a reconocer nuestra autoría y a felicitarnos por ello, no ha sido la suerte, sino el esfuerzo y el trabajo. Si hemos hecho algo mal, reconocer que nos equivocamos, analizar los errores y corregirlos, sin culpas, sin pensamientos negativos sobre uno mismo

Relaciones con los demás: Reforzar aquellas conductas positivas de las personas de nuestro entorno, con aprobación, halagos, sonrisas y pequeños detalles que demuestren nuestro afecto y satisfacción. Corregir aquellas conductas negativas de las personas de nuestro entorno, dándoles la información a tiempo y nuestra desaprobación, pero sin bromas, sin culpa, sin que las personas se sientan ofendidas. Aprender a perdonar, no sacar

continuamente los problemas del pasado, las culpas de los otros o el daño que nos hicieron.

Esto contribuye a no acumular odio, rencores y sinsabores que se acumulan causando daño al organismo

Practicar las técnicas de control del estrés: Practicar la relajación en los momentos de mayor ansiedad y estrés, dedicar tiempo para pensar y estar con nosotros mismos. Practicar la lectura, leer algún libro de interés para nosotros que nos libere de la situación de estrés. No exponerse a situaciones que nos provocan temor, inseguridad o pánico. Aprender a decir no, cuando no podemos asumir ciertos trabajos o tareas. Aprender a desarrollar nuestras mejores habilidades sociales Aprender a pedir apoyo y ayuda para recuperar el bienestar y la salud Los estudios realizados en este tema sugieren una serie de medidas para afrontar el estrés en el trabajo (8):

tomar conciencia de los medios de protección disponibles, capacitarse, informarse, sensibilizarse en relación al tema evitar la mezcla de problemas familiares con los problemas laborales, manejar de forma adecuada el tiempo libre y el tiempo de trabajo plantearse metas realistas en relación al trabajo definir prioridades en la realización del trabajo organizar a tiempo las actividades para el cumplimiento de las tareas fortalecer el trabajo en equipo aprender a pedir ayuda a los demás (24)

Tratamiento clínico del estrés

Una de las decisiones difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico. Para Martínez Selva (2004) en la mayor parte de los casos la persona que sufre estrés laboral necesita información y asesoramiento que puede proceder de un psicólogo, del médico de empresa o de los servicios de prevención, o de un psiquiatra (26)

Medidas Organizacionales para solucionar el problema

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. (Villalobos 1999, Atención individual del problema,)

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993, p. 71)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

2.4 Definición de Términos Básicos

Salud. - estado completo de bienestar corporal y psíquico que permite desarrollar actividades diarias dado que la vida cotidiana tiene unas exigencias distintas de tipo físico el estado de salud de la persona depende de la forma de vida de la persona.

Motivación. - Es un estado interno que activa, que dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Insatisfacción. - Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas.

Agotamiento. -sensación de mucho cansancio con poca energía y con fuerte deseo de dormir que interfiere con las actividades cotidianas.

Adaptación. – Proceso por el que un organismo se acomoda al medio ambiente y a los cambios de este.

Reacciones. – Cambio producido como respuesta a un estímulo.

Enfermedad. – Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debido a una causa interna o externa.

III HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

-Existe relación significativa entre los factores psicosociales, y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud de Pueblo Joven de Abancay – 2020

3.1.2 Hipótesis Específicos

- Existe una relación significativa entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.

- Existe una relación significativa entre organización de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.

- Existe relación significativa entre características personales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.

3.2 Definición Conceptual de Variables

V. 1 Factores Psicosociales

condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo(x)

V. 2 ESTRÉS Laboral

Es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) o recursos disponibles para cumplirla eficientemente (28)

3.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	METODO	TECNICA
Estrés laboral	El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación	1.-Anivel del sistema fisiológico	-Taquicardia -Sudoración -Alteraciones del ritmo respiratorio	-Nunca -ocasionalmente -frecuentemente -Muy frecuentemente	Hipotético Deductivo	Encuesta
		2.-A nivel del sistema cognitivo	-Indecisión -mal humor -Bajo nivel de concentración - sensación de preocupación			
		3.- A nivel del sistema motor	-exceso de apetito -conductas impulsivas -imprecisión -falta de apetito			

factores psicosociales	<p>Los factores psicosociales los podemos definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extra laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador</p>	<p>- Características de puesto de trabajo -organización del trabajo -características personales</p>	<p>-iniciativa/autonomía de responsabilidad -comunicación en el trabajo -Jornadas de trabajo -Edad -Motivación -formación</p>	<p>-Nunca -Algunas veces -Frecuentemente -muy frecuentemente</p>		
-------------------------------	--	---	---	---	--	--

IV DISEÑO METODOLOGICO

4.1 Tipo y Diseño de Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

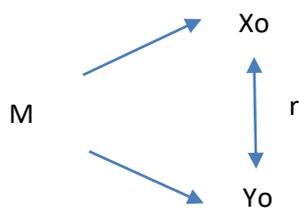
El estudio fue de un enfoque cuantitativo porque se recolecto la información de manera sistemática en base a la medición numérica y el análisis estadístico de las variables

El tipo de investigación es descriptiva correlacional porque no describió las características del fenómeno o población a estudiar y explico los factores psicológicos asociados al estrés laboral en el personal de enfermería

4.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue no experimental ya que se realizó sin manipular las variables basándose fundamentalmente en la observación de corte transversal porque se realizó con los datos objetivos en un momento puntual sobre una población y muestra con diseño correlacional porque determino si existe relación entre las dos variables.

- Correlacional



Donde:

M = descriptiva

Xo: factores asociados

Yo: estrés laboral

r = relación de variables

4.2 Método de Investigación

en el presente trabajo de investigación se aplicó el método hipotético deductivo porque según Sánchez parte de una verdad general para poder llegar al conocimiento de verdades particulares y también de la observación de realidad y seguidamente crea una hipótesis para posteriormente explicarlo.

4.3 Población y Muestra

La población total estuvo conformada por 60 trabajadores de salud y la muestra estuvo conformada por el personal de enfermería siendo un total de 30 que laboran en el centro de salud Pueblo Joven Abancay – 2021

4.3.1 Criterios de Inclusión

- Personal de enfermería nombrado
- Personal de enfermería con experiencia mayor de 5 años

4.3.2 Criterios de Exclusión

- Personal de enfermería que no es nombrado
- Personal de enfermería con experiencia laboral menor de 5 años

4.4 Lugar de Estudio y Periodo de Desarrollo

El estudio se realizó en el centro de salud Pueblo Joven Abancay – 2021

4.5 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

4.5.1 Técnica

Para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta ya que por medio de esta técnica se logró obtener los datos necesarios para la investigación y crear un clima de acercamiento con la persona encuestada.

4.5.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 50 preguntas las cuales han sido agrupadas de la siguiente manera variable factores psicosociales 18 ítems.

VARIABLES DE ESTRÉS LABORAL 22 ÍTEMS.

El cual midió los factores psicosociales relacionados al estrés laboral en el personal de enfermería que labora en el centro de salud de Pueblo Joven Abancay – 2021

4.6 Análisis y Procesamiento de Datos

Para la recolección de datos del presente estudio de investigación se solicitó el permiso del Director del centro de salud Pueblo Joven Abancay – 2021 .una vez aceptada la ejecución se inició con la identificación del personal de enfermería y técnico en enfermería según los criterios de inclusión se brindó el consentimiento informado y se procedió aplicar el instrumento de factores asociados al estrés laboral ,teniendo como tiempo promedió 15 minutos para el llenado del cuestionario terminada las preguntas se agradeció su participación y se les brindo consejería y orientación de acuerdo a las necesidades identificadas .una vez redactada los datos fueron , digitados y procesados en hojas de cálculo en Excel y en el software SPS 25.0 .los resultados son presentados en gráficos y/o tablas estadísticas a fin de efectuar el análisis e interpretación considerando el marco teórico correspondiente al estudio de investigación .para determinar la relación entre las variables des estudios se utilizó la prueba chi cuadrado de independencia de criterio y el coeficiente de correlación r de Pearson el nivel de significancia es igual a 0.05.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Tabla N°. 1 Factores Psicosociales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16,7
Medio	25	83,3
Total	30	100,0

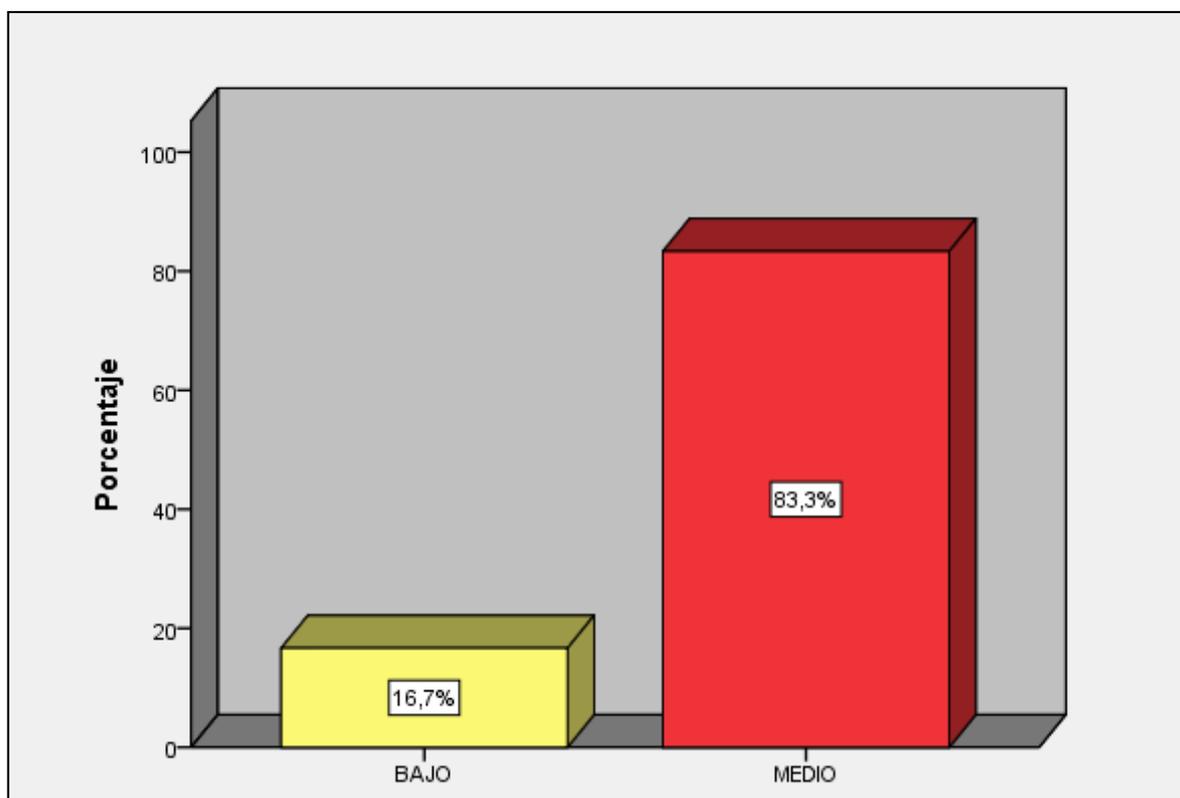


Figura N°. 1 Factores Psicosociales

En la tabla 1 y figura 1 se observa que de acuerdo al 83.3% los factores psicosociales determinan la presencia del estrés laboral en un nivel medio y el 16.7% en un nivel bajo.

Tabla N°. 2 Características del puesto del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16,7
Medio	23	76,7
Alto	2	6,7
Total	30	100,0

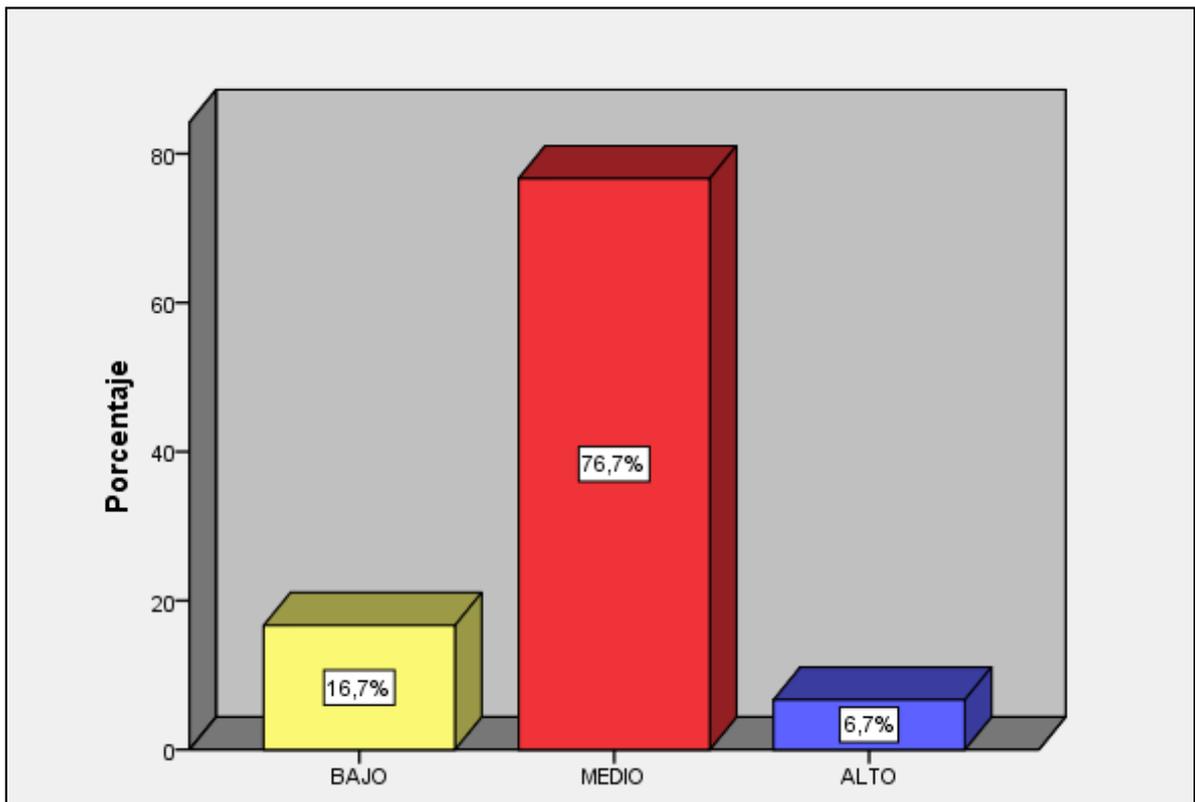


Figura N°. 2 Características del puesto del trabajo

En la tabla 2 y figura 2 se observa que de acuerdo al 76.7% las características del puesto del trabajo es un factor que determina la presencia del estrés laboral en un nivel medio, el 16.7% en un nivel bajo y el 6.7% en un nivel alto.

Tabla N°. 3 Organización del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33,3
Medio	20	66,7
Total	30	100,0

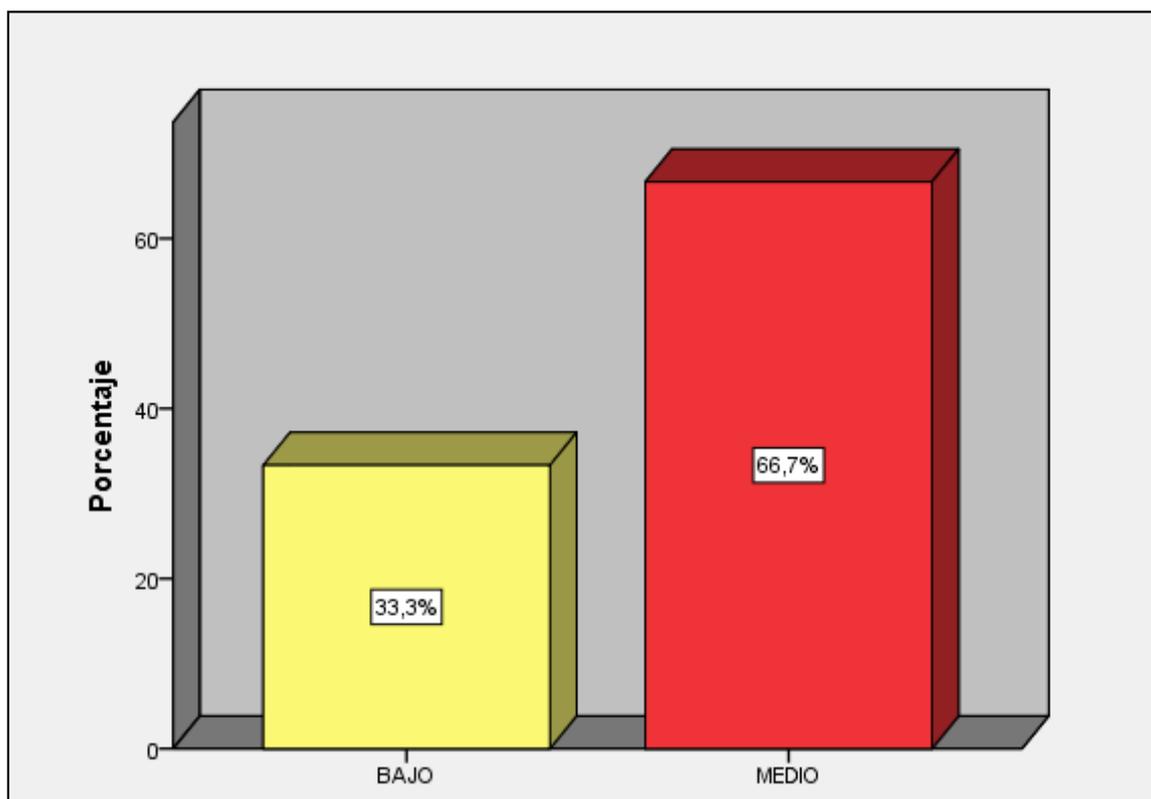


Figura N°. 3 Organización del trabajo

En la tabla 3 y figura 3 se observa que de acuerdo al 66.7% la organización del trabajo es un factor que determina la presencia del estrés laboral en un nivel medio, y el 33.3% en un nivel bajo.

Tabla N°. 4 Características personales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16,7
Medio	18	60,0
Alto	7	23,3
Total	30	100,0

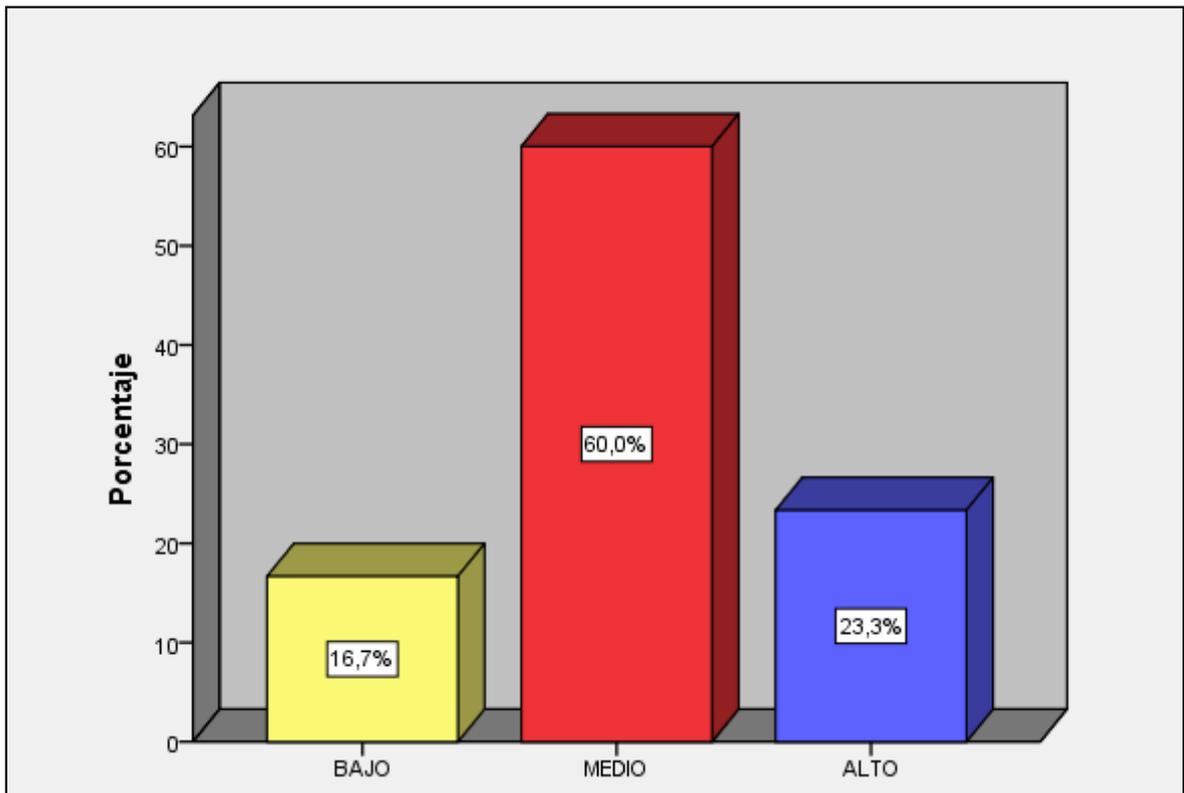


Figura N°. 4 Características personales

En la tabla 4 y figura 4 se observa que de acuerdo al 60% las características personales es un factor que determina la presencia del estrés laboral en un nivel medio, el 23.3% considera que en un nivel alto y el 16.7% en un nivel bajo.

Tabla N°. 5 Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	80,0
Medio	6	20,0
Total	30	100,0

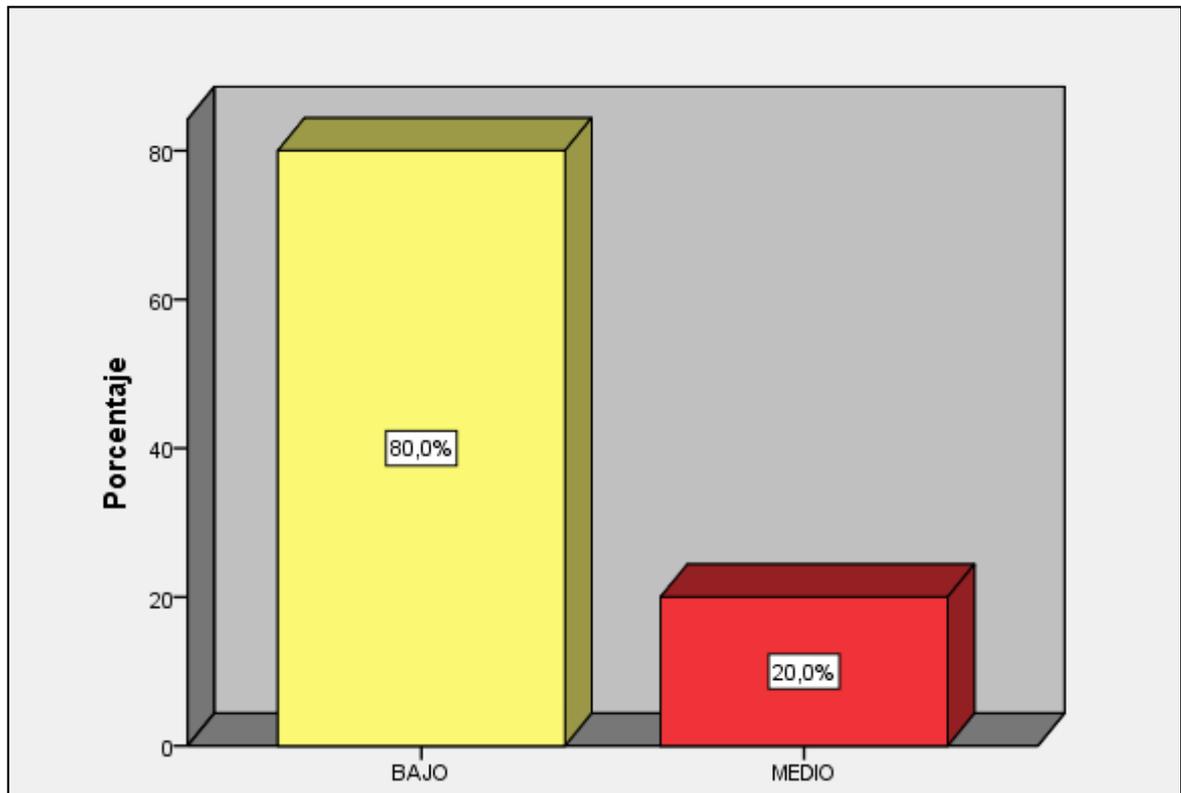


Figura N°. 5 Estrés laboral

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 80% de los encuestados presenta un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 20% un estrés de nivel medio.

Tabla N°. 6 A nivel de Sistema Fisiológico

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	86,7
Medio	4	13,3
Total	30	100,0

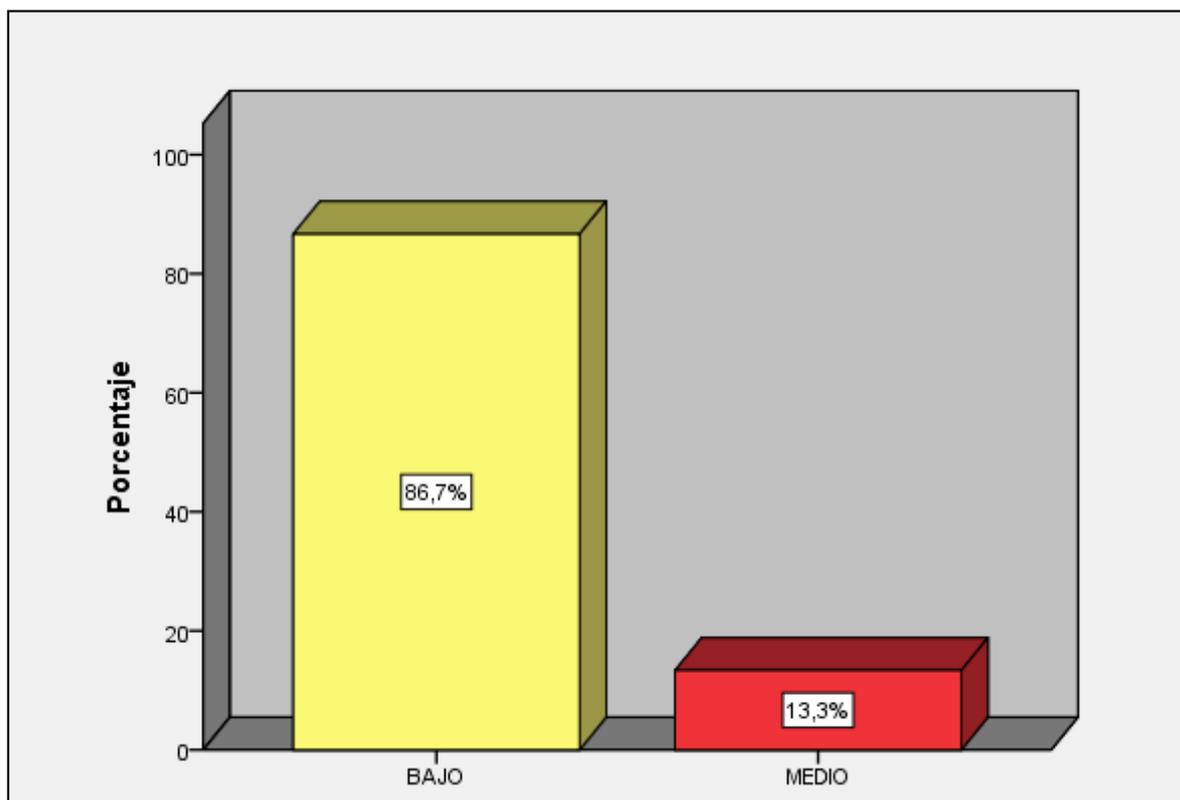


Figura N°. 6 A nivel de Sistema Fisiológico

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 86.7% afirma que el estrés laboral está afectando su sistema fisiológico en un nivel bajo, mientras que el 13.3% percibe que en un nivel medio.

Tabla N°. 7 A nivel del Sistema Cognitivo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	76,7
Medio	7	23,3
Total	30	100,0

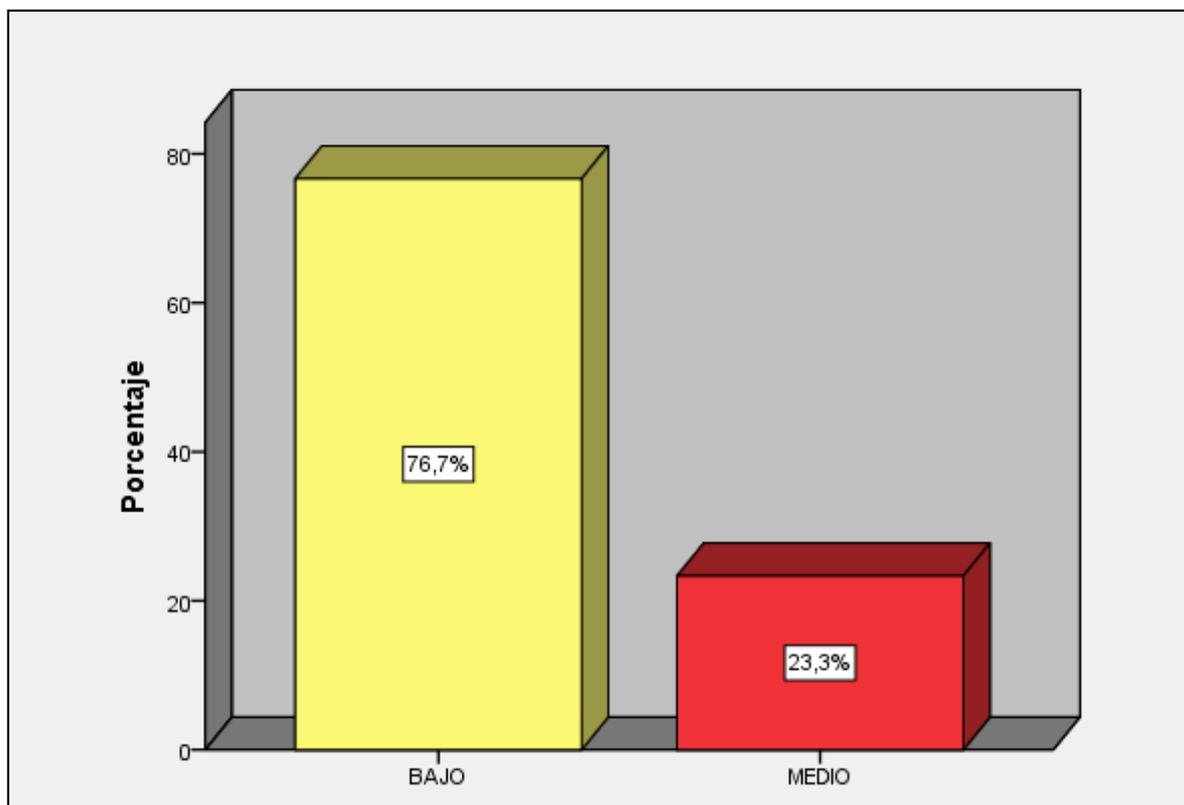


Figura N°. 7 A nivel de Sistema Cognitivo

En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 76.7% afirma que el estrés laboral está afectando su sistema cognitivo en un nivel bajo, mientras que el 23.3% percibe que en un nivel medio.

Tabla N°. 8 A nivel del Sistema Motor

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	86,7
Medio	4	13,3
Total	30	100,0

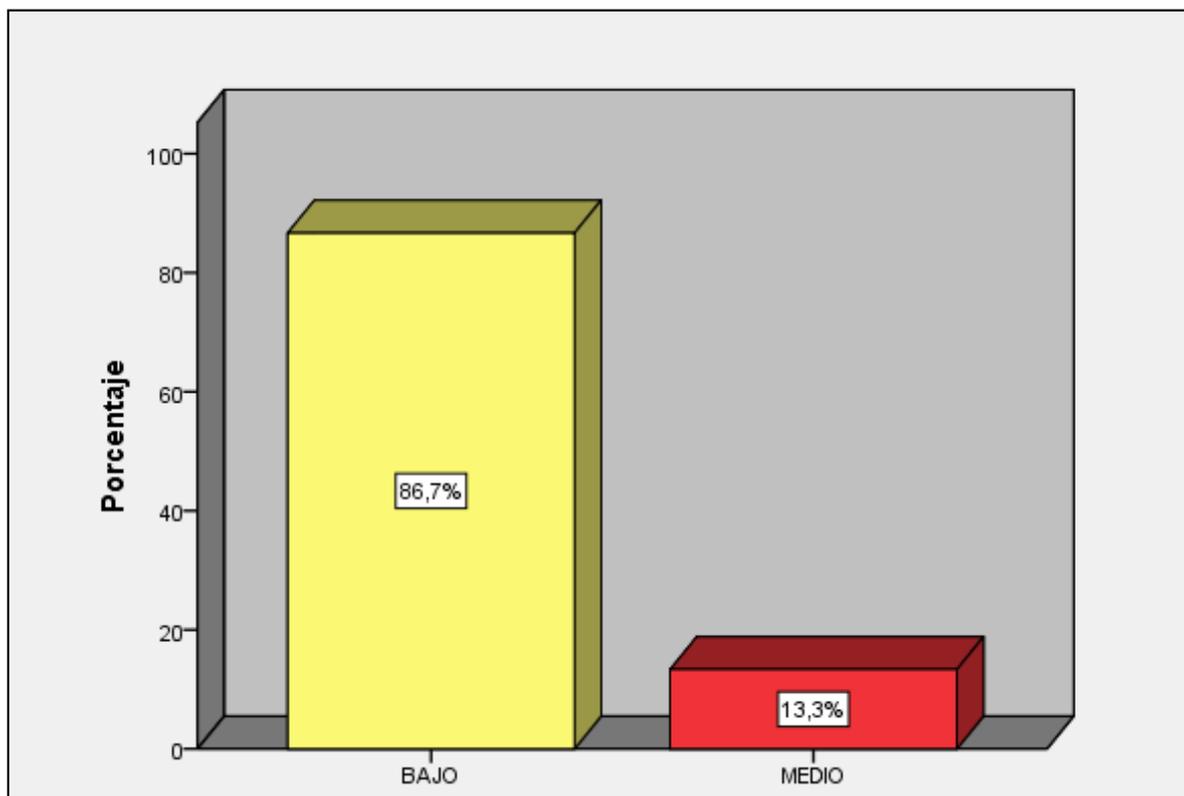


Figura N°. 8 A nivel del Sistema Motor

En la tabla 8 y figura 8 se observa que el 86.7% afirma que el estrés laboral está afectando su sistema motor en un nivel bajo, mientras que el 13.3% percibe que en un nivel medio.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de las hipótesis con los resultados

Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

$p < 0.05$ se rechaza Ho

$p > 0.05$ se acepta Ho

Tabla N°. 9 Correlación factores psicosociales y el estrés laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	Factores Psicosociales	Coefficiente de correlación	,415
		Sig. (bilateral)	,023
		N	30

Como podemos observar en la tabla 9 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,415 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.023$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021. **Hipótesis específica 1**

Hi: Existe una relación significativa entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay - 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay - 2021.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

$p < 0.05$ se rechaza Ho

$p > 0.05$ se acepta Ho

Tabla N°. 10 Correlación característica del puesto de trabajo y el estrés laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	Características del puesto del trabajo	Coeficiente de correlación	,397
		Sig. (bilateral)	,030
		N	30

Como podemos observar en la tabla 10 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,397 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.030$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay - 2021.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación significativa entre la organización del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la organización del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

$p < 0.05$ se rechaza Ho

$p > 0.05$ se acepta Ho

Tabla N°. 11 Correlación organización del puesto de trabajo y el estrés laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	Organización del Trabajo	Coefficiente de correlación	,485
		Sig. (bilateral)	,007
		N	30

Como podemos observar en la tabla 11 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,485 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.007$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la organización del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación significativa entre las características personales de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las características personales de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021.

Nivel de significancia: 5%

Regla de decisión:

$p < 0.05$ se rechaza Ho

$p > 0.05$ se acepta Ho

Tabla N°. 12 Correlación las características personales de trabajo y el estrés laboral

			Estrés Laboral
Rho de Spearman	Características Personales	Coefficiente de correlación	,408
		Sig. (bilateral)	,025
		N	30

Como podemos observar en la tabla 12 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,408 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.025$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se concluye que existe una relación significativa entre las características personales de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021.

6.2 Contrastación de los Resultados con Otros Estudios Similares.

AHUMADA GÓMEZ Aldo CÁRDENAS TAPIAS Karina LICONA CASTRO (2014 - Colombia) realizaron una investigación titulada “Estrés laboral en enfermería y factores asociados, 2014, Colombia”: Tuvieron como **Objetivo**: Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. **Metodología**: realizaron un estudio analítico de corte transversal. (12) La población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. **Resultados**: de 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. **Conclusión**: La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación (15). Asimismo, en el presente trabajo de investigación, existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en sus indicadores, organización de trabajo, características personales, características del puesto de trabajo con el estrés laboral.

LOPEZ (2016), realizó una investigación titulada “Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco”, realizado en Lima –Perú. Con el **Objetivo** de determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano Huánuco – 2016. **Métodos**: Se llevó a cabo un estudio descriptivo simple, realizado en 82 profesionales de Enfermería; a quienes se les aplicó una guía de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra. **Resultados**: En general; el 59,8% de profesionales de Enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización, siendo estadísticamente predominante [$\chi^2 = 8,422$ y $p = 0,008$]. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado,

siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 10,145$ y $p = 0,000$). Asimismo, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado, siendo estadísticamente predominante ($X^2 = 8,144$ y $p = 0,015$). Por último, el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado, siendo 18 estadísticamente predominante ($X^2 = 9,125$ y $p = 0,023$). **Conclusiones:** El ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Palabras clave: Estresores Laborales, Ambiente Físico, Ambiente Psicológico, Ambiente Social, Profesionales de Enfermería. (32) en el presente trabajo de investigación se observa que de acuerdo al 83.3% los factores psicosociales determinan la presencia del estrés laboral en un nivel medio y el 16.7% en un nivel bajo, se observa que de acuerdo al 76.7% las características del puesto del trabajo es un factor que determina la presencia del estrés laboral en un nivel medio, el 16.7% en un nivel bajo y el 6.7% en un nivel alto.

6.3 Responsabilidad Ética de Acuerdo a los Reglamentos Vigentes.

Para el proceso de la siguiente investigación, se utilizó la Norma Internacional del Estilo Vancouver tanto para espaciado, cita de autores y referencias, asimismo se respetó los derechos de autor realizando la respectiva citación de autoría de las diferentes investigaciones y libros.

En cumplimiento del Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú, el cual en su artículo 58° señala que “la enfermera(o) que participa en investigaciones debe ceñirse a los principios éticos, bioéticos, leyes y declaraciones universales vigentes”.

VII CONCLUSIONES

- a) existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021, dado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,415 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada.
- b) existe una relación significativa entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay – 2021, dado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,397 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.030$).
- c) Existe una relación significativa entre la organización del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021, dado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,485 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada.
- d) . Existe una relación significativa entre las características personales de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,408 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ($p=0.025$).

VIII RECOMENDACIONES

1.- Al director del centro de salud pueblo joven para que aperture una oficina de seguimiento permanente en salud mental para el personal y de enfermería dirigido por un personal especializado y capacitado en el tema con el fin de detectar alteraciones negativas a causas del estrés laboral

2.- Promover que la institución de salud desarrolle diferentes estrategias entre ellos (talleres) que permita fortalecer la capacidad de afrontamiento del personal hacia el estrés laboral ya que el profesional de enfermería es un elemento indispensable en los servicios de salud porque la organización debe velar por su salud emocional.

3.-para el personal de enfermería debe especialmente programar practicar técnicas de relajación, meditación masajes buscar apoyo social Involucrarse en actividades recreativas ,realizar dinámicas y talleres para confraternizar y mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo ocupar y aprovechar el tiempo libre, distribuir las tareas ya sean laborales o extralaborales de forma equilibrada .con el fin de disminuir el estrés en el trabajo .

4.- realizar seguimiento y monitoreo permanente en la entrega de equipos de bioseguridad para que se garantice la salud física y mental del personal de enfermería.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/06/programa-de-estrslaboral.pdf>(1)
2. https://www.researchgate.net/publication/274696619_PrincipalesFactoresasociados_al_estres_laboral_de_los_bibliotecologos_en_Chilepdf (2)
3. cielo.isciii.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0465-546X2011000500006 (3)
4. cielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008 (4)
5. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000200304 (5)
6. <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (6)
7. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412017000300013(7)
8. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>(8)
9. <http://dl.dip-caceres.es/guias/GuiaLUCES/es/pdf/Cap07.pdf>(9)
10. repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf(10)
- (11) http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y (11)
- 12 https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf (12)
13. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y(13.)
14. <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>(7)
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26571/sihuayro_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>(8)

- 16.- <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Cano-Betzaida.pdf>
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/21/1/LOURDES%20EPIFANIA%20MEDINA%20SAN%20MARTIN%20-tanis%2022%20ESTRES%20LABORAL%20EN%20LOS%20ENFERMEROS.pdf>roius (10)
17. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4497/Tesis_56585.pdf?sequence=1&isAllowed=y(11)
- 18.- <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3922/1/MAIS43.pdf> (12)
19. repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y/\(\)](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y/)
20. [Repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (13)
21. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1122/T024_47230788_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y(14)
22. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3730/CARDOZO%20Y%20RIOS_TESIS2DAESP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y(15)
23. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3745/INCACARI%20Y%20ESPERME_TESIS2DAES_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y(16)
24. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/ndle/UPEU/823/Thaly_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y/\(\)](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/ndle/UPEU/823/Thaly_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y/)
25. https://www.researchgate.net/publication/264052565_Estres_laboral_en_enfermeria_factores_asociados_Cartagena_Colombia(17)
26. cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y(18)
27. <https://pdfs.semanticscholar.org/3667/c54738edf2c920e3239f3ca2fe9d02a2b3e8.pdf> (19)
28. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/636/MANRIQUE%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>(20)
29. <https://pdfs.semanticscholar.org/3667/c54738edf2c920e3239f3ca2fe9d02a2b3e8.pdf> (21)

30. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1011/Coronado_II.pdf
[%3Bjsessionid%3D271BA0D63619FB1CA065941B4D455849?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3488/delacruz_rym.pdf)
31. <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/9198/1/July%20Roxana%20Cargua%20Quishpe.pdf>(22)
32. [epositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf](http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14137/MiguezAbadS.pdf)?sequence=1&isAllowed=yhttps://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
33. <https://blog.neuronup.com/estres-laboral>(23)
34. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf(24)
35. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
36. http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf (25)
37. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf(26) <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
38. <https://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3488/delacruz_rym.pdf;jsessionid=15E4251E60D67797C7EE5E1BC989D0D5?sequence=3
39. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
40. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_OchantePalomih_t(27)
41. <https://www.psicologiamadrid.es/psicologo-tratamiento-sindrome-de-burnout-y-estres-laboral-en-madrid.html>(28)
42. <https://core.ac.uk/download/pdf/16358108.pdf>
43. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010
44. <https://psikipedia.com/libro/organizaciones/3549-modelos-explicativos-del-estres-laboral>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO: Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud de Pueblo Joven Abancay - 2021

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL	¿Cuál es la relación que existe entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud Abancay, 2021?	Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay - 2021.	Existe una relación significativa entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay, 2021.	FACTORES PSICOSOCIALES	-características del puesto de trabajo -organización de trabajo -características personales	TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO
ESPECIFICO	Cuál es la relación que existe entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay - 2021?	-Identificar la relación que existe entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de	-Existe una relación significativa entre las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de		-A nivel fisiológico - A nivel cognitivo	ENFOQUE: CUANTITATIVO DISEÑO DE INVESTIGACION: NO EXPERIMENTAL

	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay- 2021</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las características personales y el estrés laboral en personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay-2021</p>	<p>salud pueblo joven Abancay 2021.</p> <p>-Evaluar la relación que existe entre la organización de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay - 2021.</p> <p>-Establecer la relación que existe entre las características personales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay -2021</p>	<p>salud pueblo joven Abancay - 2021.</p> <p>-Existe una relación significativa entre la organización del puesto de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021</p> <p>-Existe una relación significativa entre las características personales de trabajo y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021</p>	<p>ESTRÉS LABORAL</p>	<p>- A nivel del sistema motor</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población :30 personales de enfermería</p> <p>Muestra: 30</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
--	---	--	---	------------------------------	---	--

Anexo 2: Instrumento

CUESTIONARIO IDENTIFICACION DE FACTORES PSICOSOCIALES

INSTRUCCIONES:

A continuación, marcar X una sola alternativa de acuerdo al caso:

N°	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
		1	2	3	4
CARACTERISTICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO					
1	El trabajo les permite que tomen iniciativas y retos profesionales.				
2	Pueden tomar decisiones propias e iniciativas en el trabajo				
3	Considera que puede trabajar con estilo y ritmo relativamente diferente al de los compañeros.				
4	Su centro laboral favorece oportunidades para el desarrollo profesional.				
5	Su trabajo es muy monótono y repetitivo.				
6	Considera que le falta apoyo o ayuda de los compañeros/as cuando lo necesitan.				
7	Encuentra compañeros/as dispuestos a atender sus dificultades.				
8	El trabajador dispone de la información y de los medios, necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar sus tareas.				

9	Hay mal clima laboral entre compañeros/as				
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
10	Coordina con otros colegas acerca del trabajo				
11	Permiten que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.				
12	La comunicación con los jefes es deficiente.				
13	Los superiores inmediatos están dispuestos a escuchar y ayudar, seguido.				
14	Le hacen participe de las tomas de decisiones de las actividades laborales				
15	Puede tomar decisiones para disminuir las dificultades del trabajo.				
16	Puede realizar consultas para tomar decisiones en el trabajo				
17	Tiene que realizar tareas que creen que deberían de hacerse de otra manera.				
18	Trabajar con posibilidad de interrupción y descanso				
19	Está sometidos/as a hostigamiento o acoso laboral.				
20	Se reconoce el trabajo a quienes cumplen y se esfuerzan.				
21	El horario laboral les genera problemas de estrés o fatiga				
22	Hay motivación e interés demostrado por los jefes del servicio e institucional.				

23	En el trabajo se dan situaciones de desgaste emocional relevante.				
24	Realiza demasiadas tareas al mismo tiempo				
Características personales					
25	Se integra fácilmente al grupo de trabajo				
26	Ha sentido menosprecio por su edad				
27	Se siente en la capacidad de superar las tensiones laborales				
28	Cada mañana al despertarse para ir a laborar se siente motivado				
N°	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUEENTE MENTE	MUY FRECUENTEMENTE
	ESTRÉS LABORAL	1	2	3	4
A NIVEL SISTEMA FISIOLÓGICO					
29	Sufre de dolor de estómago cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones				
30	Sufre de dolor de cabeza o jaqueca cuando anda nervioso o con preocupaciones				
31	Ha sufrido crisis de angustia, donde bruscamente le aparezca un intenso miedo, ahogo palpitaciones, mareo y temblor				
32	Ha sentido sus manos frías o sudorosas				
33	Se ha sentido usted tembloroso (a), con palpitaciones en el corazón, o lleno de sudor				

34	Se ha sentido usted agitado (a), como con dificultades para relajarse o permanecer tranquilo (a)				
35	presenta dolores musculares constantes durante la jornada laboral				
36	Ha tenido náuseas o vómitos cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones				
ESTRÉS LABORAL					
A NIVEL DEL SISTEMA COGNITIVO					
37	Presento sensación de preocupación excesiva durante la jornada laboral				
38	Siente que ha perdido la confianza en sí mismo				
39	Tiene problemas para concentrarse				
40	Las exigencias laborales le ponen de mal humor				
41	Acepta las críticas de sus colegas de forma adecuada.				
42	Ha tenido conflictos con sus colegas ante una crítica, manifestada				
43	Presenta sentimientos de falta de control ante la presión laboral.				
44	Ha notado usted una pérdida en su interés por aquellas cosas que antes llamaban su atención				

A NIVEL DEL SISTEMA MOTOR					
45	Se descargó con otras personas cuando se sintió enojado, deprimido o triste				
46	Ha sentido exceso de apetito				
47	Se ha sentido con menos apetito y/o ha bajado de peso este último mes.				
48	Ha presentado conductas impulsivas por la presión laboral				
49	El estrés laboral le ha conllevado(a) faltar a trabajar.				
50	Tiene dificultades para quedarse dormido (a)				

Anexo 3: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “Factores psicosociales relacionados al estrés laboral en el personal de enfermería en el centro de salud de pueblo joven Abancay 2021”, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio pretende. Determinar la relación que existe entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de enfermería del centro de salud pueblo joven Abancay 2021.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado “Factores psicosociales relacionados al estrés laboral en el personal de enfermería en el centro de salud de pueblo joven Abancay 2021”, Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Firma del participante

Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	50

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	97,97	166,999	-,264	,859
VAR00002	98,17	162,075	-,032	,855
VAR00003	98,07	155,375	,317	,847
VAR00004	98,07	163,789	-,114	,856
VAR00005	98,20	156,303	,213	,849
VAR00006	98,40	154,041	,406	,845
VAR00007	98,07	160,616	,060	,851
VAR00008	98,00	162,759	-,064	,854
VAR00009	98,57	156,116	,294	,847
VAR00010	97,50	154,810	,433	,845
VAR00011	98,17	149,109	,559	,841
VAR00012	98,53	155,844	,298	,847
VAR00013	98,07	161,651	-,007	,853

VAR0 0014	98,07	156,961	,252	,848
VAR0 0015	98,43	156,461	,334	,847
VAR0 0016	98,00	160,621	,081	,851
VAR0 0017	98,37	154,999	,323	,847
VAR0 0018	98,67	153,471	,501	,843
VAR0 0019	99,17	154,075	,418	,845
VAR0 0020	98,47	160,464	,034	,854
VAR0 0021	98,67	154,092	,462	,844
VAR0 0022	98,40	157,076	,208	,849
VAR0 0023	98,60	155,697	,306	,847
VAR0 0024	98,33	151,885	,475	,843
VAR0 0025	97,50	158,259	,178	,849
VAR0 0026	99,07	155,926	,288	,847
VAR0 0027	97,47	158,464	,175	,849
VAR0 0028	97,57	158,530	,139	,851
VAR0 0029	98,90	153,128	,396	,845
VAR0 0030	98,63	155,482	,307	,847
VAR0 0031	99,10	155,059	,425	,845
VAR0 0032	99,17	158,489	,233	,848
VAR0 0033	99,27	158,409	,200	,849
VAR0 0034	99,00	155,586	,330	,846
VAR0 0035	99,00	153,103	,509	,843

VAR0 0036	99,17	152,282	,521	,843
VAR0 0037	98,80	148,579	,686	,839
VAR0 0038	99,20	155,407	,462	,845
VAR0 0039	99,07	153,857	,460	,844
VAR0 0040	98,90	155,059	,402	,845
VAR0 0041	97,93	157,306	,170	,850
VAR0 0042	99,07	156,409	,376	,846
VAR0 0043	99,17	155,109	,545	,844
VAR0 0044	98,93	150,961	,528	,842
VAR0 0045	98,93	152,340	,522	,843
VAR0 0046	98,70	153,803	,464	,844
VAR0 0047	98,80	155,269	,303	,847
VAR0 0048	99,17	153,109	,512	,843
VAR0 0049	99,33	157,057	,380	,846
VAR0 0050	99,00	156,414	,284	,847