



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**  
**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y LAS ENFERMEDADES FISICAS EN  
LOS TRABAJADORES DE CONSULTORIOS EXTERNOS  
DEL HOSPITAL REGIONAL “MANUEL NÚÑEZ BUTRON”  
DE PUNO EN EL AÑO 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. LILIA CATALINA RAMOS PARI**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. TANIA SERRUTO CAHUANA**  
**Metodóloga**

---

**Lic. KARLA LISBETH VARGAS MARQUEZ**  
**Temática**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios, por iluminar, guiar mi camino y acompañarme en cada paso de mi vida, a mis seres queridos, por ser fuente de motivación y soporte que impulsaron a seguir adelante pese a todos los obstáculos que se presentaron a lo largo del camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía, por iluminarme y darme fuerza cada día para poder alcanzar mi meta.

Al director del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno, y a los trabajadores que laboran en consultorios externos por su colaboración incondicional.

Agradecer también a los docentes de la Universidad Privada Telesup.

A mis asesores que estuvieron guiándome durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general conocer la relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de los consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” ubicado en la provincia de Puno, el estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional con diseño no experimental, el universo de estudio estuvo comprendido por 30 trabajadores que laboran en consultorios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butron de Puno, el método que se utilizó fue la encuesta, técnica la entrevista y el instrumento fue el cuestionario de Maslach y Jackson formado por 22 preguntas con una escala tipo Likert valorada mediante 07 criterios que van de “nunca” a “diariamente” siendo la frecuencia que experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems con la finalidad de identificar las dimensiones del estrés laboral que más afecta a los trabajadores. Los datos recolectados en el cuestionario fueron ingresados a la base de datos diseñada para el efecto en el software estadístico IBM SPSS, a fin de realizar el análisis estadístico descriptivo, para determinar la relación entre las variables se utilizó el chi cuadrado. El cuestionario aplicado por la OMS para identificar las enfermedades frecuentes, consta de 30 preguntas, los instrumentos aplicados fueron validados por dos profesionales, el resultado tiene un coeficiente de confiabilidad según Alfa Cronbach de 89% y 95% de valoración, los resultados obtenidos se aprecian en las tablas y figuras respectivamente.

**Palabra clave:** estrés laboral y enfermedades físicas.

## ABSTRACT

This research had the general objective of identifying the relationship between occupational stress and diseases in the outpatient workers of the “Manuel Núñez Butron” Regional Hospital located in the province of Puno. The study carried out is a quantitative, descriptive correlational approach with non-experimental design, the universe of study is comprised of 30 workers who work in the External Clinic of the Manuel Núñez Butron Regional Hospital in Puno, the method used was the survey, the interview technique and the instrument was the Maslach and Jackson questionnaire formed by 22 questions with a Likert-type scale valued by means of 06 adjectives ranging from “never” to “daily”, the frequency of each of the situations described in the items in order to determine the level of work stress, the data collected in the questionnaire were entered into the database designed for the effect in the Software estadistic IBM SPSS, in order to carry out descriptive statistical analysis, to determine the relationship between variables, a Chi-square was used. The questionnaire applied by the WHO to identify frequent diseases, consists of 30 questions, the instruments applied were validated by two professionals, it has a reliability coefficient according to Alpha Cronbach of 89% and 95% of valuation, the results obtained can be seen in the tables and graphs respectively.

**Key word:** Labor Stress and diseases.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURA .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
<b>I. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.4. Objetivo de la investigación.....	22
1.4.1. Objetivo general:.....	22
1.4.2. Objetivos específicos: .....	22
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables .....	30
2.2.1. Estrés laboral.....	30
2.2.2. Enfermedad .....	41
2.3. Definición de términos básicos.....	44
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>48</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	48

3.1.1. Hipótesis general .....	48
3.1.1. Hipótesis específicas .....	48
3.2. Variables de estudio .....	49
3.2.1. Definición conceptual.....	49
3.2.2. Definición operacional (Maslach y Jackson 1981) .....	50
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	53
3.3.1. Tipo de investigación .....	53
3.3.2. Nivel de investigación .....	53
3.4. Diseño de investigación.....	53
3.5. Población y muestra del estudio.....	53
3.5.1. Población .....	53
3.5.2. Muestra.....	56
3.6. Técnicas de instrumentos de recolección de datos .....	56
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	56
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	56
3.7. Métodos de análisis de datos .....	58
3.8. Aspectos éticos .....	58
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
4.1. Información de los trabajadores .....	59
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>66</b>
5.1. Análisis de la discusión de resultado.....	66
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	78
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	79
Anexo 3: Instrumentos .....	80
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	82
Anexo 5: Matriz de datos .....	84
Anexo 6: Propuesta de valor.....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Técnicas para reducir el estres laboral.....	41
Tabla 2.	Definición operacional .....	52
Tabla 3.	Adjetivos del estrés laboral.....	57
Tabla 4.	Adjetivos de las enfermedades físicas .....	58
Tabla 5.	Distribución porcentual según edad y genero de los trabajadores de consultorios externos del hospital regional "Manuel Nuñez Butron" de puno en el año 2019.....	59
Tabla 6.	Rango de edad y profesión de los trabajadores de consultorios externos del hospital regional "Manuel Nuñez Butron" de Puno en el año 2019	61
Tabla 7.	Frecuencia entre enfermedades físicas y el genero de los trabajadores de consultorios externos del hospital regional Manuel Nuñez Butron de Puno en el año 2019 .....	63
Tabla 8.	Dimensiones del estrés laboral frecuentes em los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron de Puno en el año 2019 .....	64
Tabla 9.	Prueba de chi cuadrada .....	65

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Distribución porcentual según edad de los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019. ....	60
Figura 2. Distribución de genero de los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019 ...	61
Figura 3. Distribución de los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019, de acuerdo a la profesión.....	62

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del mundo moderno, sobre todo, en los países desarrollados. Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desarrollo laboral.

La presente investigación se refiere al estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

El objetivo del trabajo de investigación fue conocer si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores motivo de estudio, ya que hoy en día el estrés laboral es un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos, inciden tanto en la salud física y mental como en el rendimiento laboral y académico de las personas provocando preocupación y angustia.

Los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno, están expuestos a esta realidad, con presencia de factores determinantes de estrés en los profesionales de la salud, y la exigencia de producción a los trabajadores con sueldos no acordes con su realidad de trabajo, creando ciertos descontentos e incertidumbre laboral, puesto que el estrés repercute en la salud física y mental de las personas. Las enfermedades generadas por el estrés laboral han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS, insista cada vez más, en la importancia que tiene la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

La investigación realizada tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo no experimental, el instrumento utilizado es el cuestionario de Maslach y Jackson que contiene 22 ítems, que consta de tres factores o dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La estructura de la investigación está organizada por capítulos. En el capítulo I, se describe el problema de investigación, planteamiento del problema, justificación del estudio, objetivos de la investigación; en el capítulo II, se explica el marco teórico, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las variables, definición de términos básicos; en el capítulo III, se ubica la metodología utilizada, las hipótesis de la investigación, variables de estudio, tipos y nivel, población y muestra, técnicas y recolección de datos, métodos de análisis de datos; el capítulo IV, contiene los resultados; el capítulo V la discusión. Finalmente, llegamos a las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos necesarios.

## **I. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Hoy en día el estrés es enemigo de un sin fin de personas, que día a día buscan la manera de combatirlo, millones de personas viven con mucho estrés, generado por las actividades que desempeñan día a día, trae como consecuencia una carga laboral súper pesada algo que genera en ello un serio problema. (Lazarus y Folkman).

A nivel mundial los trabajadores de la salud, están expuestos a un sin número de factores opresores psicológicos, emocionales y profesionales que afectan su entorno laboral y la prestación de servicios a los pacientes; el tema de los factores psicosociales en el trabajo ha cobrado gran relevancia en los últimos años. Instituciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Unión Europea (UE), el Instituto de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad han declarado a los factores psicosociales y al estrés laboral, como una de las grandes prioridades en el tema del trabajo y la salud ocupacional en los próximos años.

En el ámbito internacional, el estrés se ha convertido actualmente en un mal silencioso que aqueja a millones de personas, desde los niños hasta los ancianos, no discrimina género ni raza alguna y se sumerge en el comportamiento de las personas, llegando a cambiar de manera radical su forma de ser, actuar, estilo de alimentación, hábitos y horarios destinados a dormir. Por lo que es catalogado como un mal del siglo.

En México se ha diseñado una estrategia para promover el entorno de trabajo saludable, libres de violencia que abordan los factores psicosociales que promueven el bienestar emocional para generar hábitos saludables. Esta estrategia incluye medidas de apoyo en el proceso de preparación para el retiro, establecer los hábitos de ahorro para los trabajadores jóvenes; orientar a los trabajadores diagnosticados con trastornos emocionales y promover el trabajo y el desarrollo humano, dicha estrategia se promueve mediante el diálogo social

activo, mecanismos de consenso, investigación y formación. (Washington, D.C., 2016).

El estrés laboral puede traer como consecuencia, enfermedades que perjudican la calidad de vida de las personas y trabajadores, los efectos negativos del estrés se manifiestan de muchas formas y pueden incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales (OIT, 2013).

Según Jacqueline Rojas docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte - Perú (UPN), cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, las causas más comunes de esta enfermedad son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos. Vivimos en una sociedad que nos exige mucho.

La docente indicó que esta enfermedad no es genética, sino que está relacionada con la capacidad de una persona para afrontar circunstancias adversas o conflictivas “Nos sirve para afrontar situaciones de peligro o riesgo, sin embargo, cuando es demasiado intensa puede causar daños a la salud”.

La OMS (2017), menciona en cuanto a la población peruana que padece estrés, “Se reportó que un 58% de las personas padecen este mal, la sintomatología que se evidencia son ataques de angustia y depresión, el mayor porcentaje de este mal lo padecen las personas de sexo femenino, las causas asociadas son de carácter orgánico y de trabajo. Estas cifras realmente son alarmantes, porque aproximadamente 6 de cada 10 personas presentan o presentaron síntomas de estrés en algún momento de su vida, hoy en día muchas mujeres peruanas siguen estudios, trabajan y cuidan de su familia, lo que hace más vulnerable a presentar cuadros de estrés. Estamos entonces en un cuadro de estrés laboral que podría afectar a los trabajadores de instituciones públicas y privadas”.

Con respecto al grado de estrés en las personas se ha encontrado según estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud un 4.4% de las personas a nivel mundial padecen depresión, y es ocasionado por el estrés, de

los cuales la incidencia más alta se encuentra en la población femenina con un 5.1%, en tanto en los varones es de un 3.6%.

De acuerdo con estas cifras se puede inferir que aproximadamente 322 millones de personas en el mundo presentan síntomas de estrés. Es necesario tener en cuenta que el estrés no se genera por la existencia de factores únicos, sino que su origen se debe también, a factores de diversa índole principalmente aquellos de tipo biológico, social, familiar, económico, ambiental y psicológico. Produciendo diversos tipos de estrés que van desde cuadros leves hasta niveles agudos, uno de los efectos del estrés es alterar el orden mental del ser humano.

El Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, como centro de referencia a nivel de la región de Puno, acoge aproximadamente a trece mil ochenta pacientes al año, ante tales circunstancias los tiempos para relaciones interpersonales, charlas personales y hasta dispersión son casi nulas de manera tal que esto va “favoreciendo” la aparición de signos y síntomas de estrés, que en ocasiones el personal trata de justificarlos como “mecanismos de defensa”, y no como “estrés”. El estrés es una situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible. (Revista Univalle la respuesta científica al futuro, 2015).

Los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, no son ajenas a esta realidad, el estrés repercute en la salud física y mental de las personas, y por ende, se relaciona con las enfermedades ya señaladas, en mi punto de vista el estrés es un conjunto de reacciones que sufre el organismo ante múltiples factores de riesgo, incluye a aquellos que provienen del ambiente físico, trastorno de las funciones biológicas, la organización del trabajo y diversos componentes psicosociales, laborales y extra laborales. Las enfermedades generadas por el estrés laboral han dado lugar a que organizaciones internacionales como la OMS, insista cada vez más en la importancia que tiene la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral, el propósito es determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal que trabaja en los consultorio externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Los profesionales de la salud tienen la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente, pero creemos más aún las enfermeras de servicios de alto riesgo, quienes tienen a su cargo pacientes en estado crítico, teniendo en cuenta que en cada momento el paciente está entre la vida y la muerte, siendo el personal de enfermería quien está en permanente contacto con los pacientes y las situaciones que lo rodean.

Si las obligaciones son asignadas más allá de la capacidad de realizarlas de parte del trabajador, como trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad puede causar muchos más factores estresantes que al momento de darse menor exigencia.

Los factores estresantes en el trabajo pueden tener consecuencias significativas, peligrosas, así como problemas de salud del trabajador y aún más cuando tiene una relación directa con su ambiente laboral, social, familiar, personal donde esté sometido, en este punto se menciona varios factores como diferentes efectos:

- Niveles o efectos subjetivos al destacarse la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, sentimiento de culpa, irritabilidad, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo y soledad.
- Niveles o efectos cognitivos que influye en la incapacidad de tener decisiones, de concentrarse, olvidar, resistencia a la crítica.
- Niveles o efectos conductuales o fisiológicos sobre la salud y en la organización donde destaca el ausentismo laboral, lo cual es perjudicial para la empresa.

En el Perú, se aprobó el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 – 2021, Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento aprobado por D.S. N.º 005-12-TR, que tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales, que permitan el trabajo en un centro laboral seguro para todo el trabajador en el Perú.

Es así que, mediante Decreto Supremo N.º 002-2013-TR se aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta política es el principal instrumento para la generación de una cultura de prevención de riesgos laborales en el Perú y establece el objetivo, los principios y los ejes de acción del Estado,

con participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores y, tiene por objeto prevenir los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y reducir los daños, que se pudieran ocasionar a la salud de las trabajadoras y trabajadores, que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo que éstos realizan. (OMS, 2017).

El propósito de esta investigación será concientizar a los empleadores y representantes laborales sobre el estrés laboral, crear conciencia en una etapa temprana, promover la investigación, y acopio de datos a través de encuestas nacionales y regionales. Estas mediciones arrojarán información sobre la prevalencia de estrés en el trabajo.

Los resultados de esta investigación serán de gran ayuda y de gran utilidad en la realización de sus labores y ayudará al profesional a un mejor desarrollo de su profesión, porque el estrés laboral es un peligro de bienestar psicológico y de salud para quien lo padece; puede afectar de forma diferente a cada persona; pero, generalmente cuando las personas están estresadas por el trabajo pueden estar más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometidos con este, se sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza entre otros. (OMS).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PG 1 ¿Qué dimensiones del estrés laboral, son los que más afectan a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019?

PG 2 ¿Qué enfermedades físicas son más frecuentes en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019?

PG 3 ¿Cuál es la frecuencia de la enfermedad física según el género en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

Siendo el trabajo una actividad individual o colectiva, que requiere una serie de contribuciones como el esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades entre otros, el propósito de esta investigación es conocer si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Frente a la problemática planteada, el estrés laboral y sus efectos en los trabajadores de cualquier entidad pública o privada, son una realidad innegable y muy conocida a nivel mundial, el estrés se ha convertido actualmente en un mal silencioso que aqueja a millones de personas, no discrimina edad, género ni raza alguna y se sumerge en el comportamiento de las personas llegando a cambiar de manera radical la forma de actuar y estilo de vida; el estrés, es una de las aflicciones más comunes de la vida moderna, se ha catalogado que es “la epidemia del siglo XXI”, (OIT).

Hoy en día se habla mucho del estrés como uno de los factores que afecta la productividad de los trabajadores, y esta a su vez, tiene mucha correlación con las enfermedades físicas y mentales dentro de la organización. El estrés vinculado con el trabajo, es una variable de gran interés en las investigaciones y en la sociedad en general, donde las exigencias son mayores que los recursos de los trabajadores (Rueda y Ferraz, 2012).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que cada vez es más común que los trabajadores sufran afectaciones psicosociales en su entorno laboral, según la organización, los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés. Alrededor de 30% de los trabajadores de la Unión Europea (UE) sufren estrés laboral, indica un estudio realizado por la Universidad Internacional de Valencia, el cual refiere que esta condición está detrás de aproximadamente 25% de las bajas de empleo. (Mena, 2016).

Según Martínez y Díaz, (2007). El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos, inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales, el problema que subyace radica en los requerimientos de la modernidad concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas.

La necesidad es mejorar las condiciones en la que labora el profesional de la salud, que son causa de problemas de desarrollo dentro de su centro laboral, los resultados de esta investigación serán de gran ayuda y de gran utilidad en la realización de sus labores y ayudará al profesional a un mejor desarrollo de su profesión, porque el estrés laboral es un peligro de bienestar psicológico y de salud para quien lo padece; puede afectar de forma diferente a cada persona. Pero generalmente cuando las personas están estresadas por el trabajo, pueden estar más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometidos con este, se sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza entre otros. (OMS).

El desempleo, las enfermedades, las deudas y la falta de sueño son algunos detonantes del estrés, “el mal del siglo XXI” que limita el desarrollo

productivo de las sociedades. Así lo explica el más reciente informe del Banco Mundial, sobre el impacto económico de las enfermedades de la salud mental en América latina, una región en la que sus habitantes solo invierten el 2% de sus recursos en atención médica de ese tipo, el documento es enfático en señalar que los adultos y niños estresados pierden la confianza, son inseguros y no controlan sus emociones, razón por la cual, se convierten en ciudadanos menos productivos de lo que deberían.

Todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés, quien no lo hace puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenir y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida sano y satisfactorio. (Martínez y Díaz, 2007).

La educación continua y los programas de adiestramiento dirigidos a los profesionales de la salud y seguridad ocupacional, a los diseñadores de políticas, empleadores, gerentes, trabajadores y sus representantes deben adoptar un marco de trabajo integral que incluya los factores de riesgo psicosocial que subyacen los peligros tradicionales más comunes, para iniciar un número de acciones integradas para mejorar las condiciones de trabajo y prevenir el estrés laboral, apoyados por un marco de redes de trabajo entre otras organizaciones y agencias regionales, dado que las organizaciones y sus áreas de trabajo cambian constantemente para mantenerse al tanto de los desarrollos de la globalización, las causas del estrés laboral también pueden cambiar. Por tanto, existe la necesidad constante de monitorear a la organización y sus áreas de trabajo en busca de causas de estrés laboral y demás riesgos de la salud.

El estrés en el trabajo no es inevitable, las causas del estrés laboral, por ejemplo, una demanda de trabajo excesivo, la falta de control sobre el trabajo y el desequilibrio entre la vida laboral y personal, han de tenerse en cuenta en el marco de un proceso de gestión de riesgos y abordarse como cualquier riesgo laboral a fin de proteger la salud y el bienestar de los trabajadores. (OIT, 2016).

Se puede concluir que, el estrés laboral no es siempre negativo, sino depende de la intensidad, duración y la función adaptativa de la respuesta. Además, son muchas las investigaciones destinadas al tema por lo que podemos usar de forma proactiva el conocimiento actual de sus causas, sintomatología y

sus consecuencias, con el fin de intervenir tempranamente y evitar que el estrés laboral interfiera en nuestra salud física y psicológica.

Para medir el estrés se utilizó la ficha técnica multimedia de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986), (Seisdedos, 1997). que contiene tres dimensiones AE agotamiento emocional, D despersonalización y RP realización personal. El instrumento formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, el sujeto valora, mediante un rango de 6 objetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems, mediante aplicación del cuestionario se puede medir el nivel de estrés laboral y relacionar con las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

#### **1.4. Objetivo de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general:**

OG Conocer si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos:**

OE 1 Identificar las dimensiones del estrés laboral que más afectan a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

OE 2 Identificar las enfermedades físicas más frecuentes en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

OE 3 Determinar la frecuencia de las enfermedades físicas según el género en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Después de haber revisado diferentes trabajos de investigación previos al tema de estudio, citaremos algunos autores y temas que tienen relación con la investigación planteada:

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

García, (2016). En Ecuador realizó su tesis “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015”, para optar título en magister en seguridad e higiene industrial 2016, Cuenca, Ecuador, Universidad Cuenca, facultad de Ciencias Químicas. Cuyo objetivo fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. El estudio fue descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietòpica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las variables estudiadas fueron relación laboral, cargo, bio datos, demanda psicológica, control, clasificación del trabajo, efectos del control, efectos del trabajo. El método utilizado fue la encuesta, la técnica la entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda–control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables se utilizó el chi cuadrado Tau b y anova encontrado significancia entre el sexo y relación laboral al igual que demanda psicológica y sexo. El análisis de riesgos se realizó mediante la razón de prevalencia, en conclusión, existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física y mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Granado, (2016). En España realizó tesis sobre “Síndrome de Burnout y estrés laboral en los profesionales de enfermería debido a la crisis económica y recorte de sanidad, en España ciudad de Valladolid”, para la obtención del grado de doctor en la Universidad de Extremadura, de la Universidad Valladolid, Facultad de Enfermería de Valladolid España, cuyo objetivo fue identificar y evaluar la existencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería como consecuencia de la actual crisis económica y

recortes de sanidad, contó con una muestra de 53 profesionales del equipo de enfermería y auxiliares es un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, los instrumentos para recolectar los datos fueron encuestas sociodemográficas y laborales más el cuestionario de MBI, después del análisis realizado se llegó a la conclusión que, existe prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería por recorte de la crisis económica y recorte de sanidad es de 22%, las dimensiones del síndrome con valores medios más elevados son agotamiento emocional y la realización personal en un 20,75% de los participantes tienen riesgo muy alta de padecerlo estrés es de 75,5% se sienten estresados por la crisis y un 68% influye el estrés en el trabajo, produciéndoles problemas de salud.

Habana, Cuba, Tesis realizado por Oramas, (2013) sobre “Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” Escuela Nacional de Salud Pública, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, para optar el título de grado de doctor en ciencias de la salud, La Habana Cuba 2013, el objetivo es detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout, cuya muestra fue de 621 docentes de educación primaria de 4 provincias, utilizando el inventario de Maslach de estrés para los maestros, la escala sintomática del estrés, el estudio fue descriptivo con un diseño transversal revelando la presencia del estrés laboral en un 88.24% y del Burnout en un 67,5%, el agotamiento emocional fue la dimensión de Burnout más afectada, constatándose una relación entre la edad y estrés laboral, el Burnout en los docentes de sexo masculino se manifestó según los años de experiencia en la docencia, identificándose una relación directa entre el estrés laboral y el agotamiento emocional así como síntomas de estrés, como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos que integra el Burnout al proceso de estrés laboral y una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal, la presencia del estrés laboral y el Burnout en elevada magnitud en los docentes revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones exteriores de trabajo en su salud y bienestar.

Izquierdo, (2016). En Colombia, realizó tesis cuyo título es “Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital Universitario Santa Lucía de Cartagena” Trabajo de master universitario en prevención de

riesgos laborales, Facultad de Medicina, Universidad Miguel Hernández de Colombia”, cuyo objetivo fue analizar los factores laborales que generan el estrés laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Universitario Santa Lucía de Cartagena-Colombia, contó con una muestra de 231 profesionales de enfermería, el estudio realizado fue de tipo descriptivo de corte transversal, después de un análisis de las variables llegó a la conclusión: que hay situaciones determinantes a la hora de generar estrés en los profesionales de enfermería y sus resultados fueron positivos porque existe relación entre estrés y síndrome de burnout.

Ribeiro, R. (2015). Estudio de investigación realizado en Brasil sobre “Prevalencia del síndrome metabólico entre trabajadores de enfermería y su asociación con estrés ocupacional, ansiedad y depresión” Universidad Estatal de Londres P.R. Panamá, Brasil, para optar título de enfermería, estudio descriptivo, correlacional con 226 trabajadores de enfermería de un Hospital Universitario, la recolección de datos fue realizada a los trabajadores citados, por medio de la aplicación de la Job Stress Scale, de la escala hospitalaria de ansiedad y depresión y del cuestionario sociodemográfico con variables del síndrome metabólico, utilizando análisis univariados y pruebas chi-cuadrada y de Pearson para evaluar la correlación entre las variables, con nivel de significación del 5%. Resultados: los trabajadores que presentaron Síndrome metabólico fueron 86 (38.1%); de los trabajadores que tomaron parte en el estudio, 183 eran (81.1%), del sexo femenino y 43 (19.9%), del sexo masculino, con edades entre 23 y 66 años, en relación a la ansiedad y depresión 154(68.1%) presentaron ansiedad, de los cuales 62(33.5%) también tienen el síndrome metabólico y se verifica que 61 (27.0%) trabajadores presentaron estrés y de estos 14(22.9%) presentaron el síndrome metabólico. En conclusión, se constató correlación entre las variables ansiedad y síndrome metabólico y estrés y síndrome metabólico. En correlación entre las variables depresión y síndrome metabólico.

Velásquez F. Villavicencio, D. (2016), Realizaron la tesis de título “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) 2016, el objetivo principal fue observar y analizar los resultados del comportamiento de la

persona, mostrando la causa, grado de estrés, rendimiento en el trabajo, forma de ayuda, duración laboral al día, características del paciente internado. Teniendo como resultado que los integrantes de la investigación que fueron atendidos en el centro de salud tienen principios de estrés, ya que demuestran que tienen un bajo rendimiento en sus labores, en conclusión, afirmamos que el estrés es un padecimiento que hoy en día las personas sufren frecuentemente en el centro de laboral.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Cáceres & Peralta, (2016). En Cajamarca realizaron la tesis titulada “Relación de estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016”, trabajo realizado para optar el título profesional de administradora, Universidad Privada de Norte Cajamarca. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, el tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, se evaluaron 55 trabajadores del área asistencia; para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento fue utilizado por la OIT y la OMS, sustentado por Ivancevich y Matteson, para medir el desempeño laboral se utilizó el test usado por la OIT, ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad, en conclusión un 49% de los empleados se siente estresado en el trabajo, esto en relación a la variable estrés laboral en tanto que un 10% siente un mínimo grado de este mal, 12% se siente muy estresado, en cuanto al aspecto de desempeño laboral el 45% de los participantes manifiesta desempeñarse regularmente. Mientras que el 29% lo hace de manera óptima, un 25% realiza sin ganas, su rendimiento es malo. Se concluye que hay una correspondencia significativa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana del departamento de Cajamarca.

Neciosup, (2016). Realizó su tesis que titula “Nivel de síndrome de Burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología del Hospital Regional docente de Cajamarca” trabajo académico realizado para optar el título profesional de obstetra, Universidad Nacional de Cajamarca, facultad de ciencias

de la salud, el presente estudio fue de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal, tuvo como objetivo principal: Evaluar el nivel del síndrome de Burnout que predomina en el personal profesional de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca, durante el año 2016. Las variables implicadas se recogieron mediante un cuestionario sociodemográfico y contractual, y un cuestionario que mide el Síndrome de Burnout, basado en la versión española del Maslach Burnout Inventory. La muestra estuvo conformada por 31 obstetras y 16 ginecólogos. Los resultados fueron el nivel del síndrome de Burnout, según agotamiento emocional, se manifestó en un nivel bajo, caracterizado por desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales, además de menor compromiso con el trabajo; la dimensión de despersonalización muestra una tendencia de nivel medio; mostrándose el profesional, distante y deshumanizado en su relación con los beneficiarios de su trabajo; la mayoría de profesionales se encuentra en el nivel medio en la dimensión de realización personal, es decir que están medianamente satisfechos u orgullosos respecto a sus logros planteados; finalmente, en conclusión el síndrome de Burnout, se manifiesta en el personal de obstetricia y ginecología del Hospital Regional de Cajamarca, en un nivel medio, correspondiéndose con cansancio en su trabajo y, trato inadecuado e insensibles con los pacientes.

Huanacune, (2015). En su tesis que lleva por título “La relación de las enfermedades de las cervicalgias y el estrés laboral en el personal del Hospital de la empresa Corporación del Cobre del Sur del Perú (Shorthorn Perú Copper Corporation) en la provincia de Ilo, 2015”, realizado para optar el título de licenciado tecnólogo, médico en el área de terapia física y rehabilitación, de la Universidad Alas Peruanas (UAP). El objetivo de este trabajo fue determinar la relación de la cervicalgia y el estrés laboral en el personal del hospital de la empresa mencionado, realizando una evaluación fisioterapéutica a nivel de la columna vertebral cervical y un cuestionario de preguntas de la OIT – OMS sobre el estrés laboral. La población con la que se trabajó fue de 22 trabajadores. Los resultados obtenidos del presente trabajo revelaron que existe un cuadro de cervicalgias en un porcentaje mayor al 50% de la población estudiada, también revela un nivel de estrés laboral bajo en un 77% e intermedio un 23 %. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que no existe una relación directa ni significativa

entre las cervicalgias y el estrés laboral en el personal de la empresa Corporación del Cobre del Sur del Perú, se tomó como uno de los antecedentes más próximos al trabajo realizado.

Menor & Díaz y Fernández, (2015). Realizaron un estudio de investigación sobre “Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de la empresa Seguro Social de Salud (EsSalud) nivel III Lima Metropolitana”, para optar el título de licenciada en Enfermería, Universidad Ricardo Palma de Lima, el objetivo fue determinar los factores estresores asociados al síndrome de Burnout en enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de hospitales de salud nivel III-2 Lima Metropolitana, consideraron una población de 114 enfermeras de UCI, utilizaron dos tipos de instrumentos inventario de Burnout Maslach y un cuestionario de respuesta emocional fue un estudio cuantitativo, diseño descriptivo correlacional; los resultados fueron que 60% de enfermeras presentaron factores estresores y 22% nivel alto y el Síndrome de Burnout 7% estaba quemado y 84% tenía tendencia a desarrollarlo, la correlación de las variables que, los factores estresores si están asociados con el síndrome de Burnout, en conclusión ambas variables tienen correlación.

Luque N., (2017). A través de su tesis realizada “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés. 2017”, para optar el título de especialista en enfermería de emergencias y desastres. Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Medicina. Siendo el objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés Lima- Perú, 2017. Material y Método. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte trasversal. La población estuvo constituida por 18 enfermeras del Policlínico Peruano Japonés. La técnica fue una encuesta y el instrumento fue Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados: del 100% (18), 22.2% (04) alto, 61.1% (11) medio y 16.7% (03) bajo. Acerca del nivel de estrés en enfermeras según la dimensión agotamiento emocional del 100% (18) 22.2% (04) alto, 55.6% (10) medio y 22.2% (04) bajo. Respecto a la dimensión despersonalización del 100% (18), 27.8% (05) alto, 55.6% (10) medio y 16.7% (03) bajo. Según la dimensión realización personal del 100% (18); 27.8% (05) alto, 50.0% (09) medio, y 22.2%

(03) bajo, se concluye que el nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés, en su mayoría es nivel medio.

Tantaruna, (2017). En su tesis “Estrés laboral en el personal de un Colegio Profesional Odontológico en el Perú, 2017”. Para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo de Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral, población de estudio fue de 50 empleados del Colegio Odontológico del Perú, el tipo de estudio es básico, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, la técnica que fue empleada para recolectar datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario adaptado de la OIT- OMS, conclusión fue 38% de empleados muestra un nivel elevado de estrés, en un 36% muestra un nivel bajo de estrés y un 26% muestra un promedio regular. Se determina que existe una correlación significativa entre las variables estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro odontológico en el Perú.

Vera, K., Ponce, R., y Vegas, H., (2015). Realizaron la tesis cuyo título es “Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa del sistema de atención móvil de urgencias del instituto de gestión de servicios de salud en el año 2015” (SAMU-IGSS); para optar el grado de magister en salud ocupacional y ambiental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, Facultad de Medicina Humana. El objetivo fue determinar la prevalencia de estrés laboral y los factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – Instituto de Gestión de Servicios de Salud SAMU–IGSS en el año 2015, método utilizado fue de enfoque cuantitativo, observacional, transversal analítico, población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del personal asistencial prehospitalario en total, población muestra fue de 158 trabajadores, se empleó dos instrumentos un cuestionario para la recolección de datos generales compuesta por 9 ítems y otro que fue el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macías Robles et al., en el año 2003. Resultados: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU es alto, Otro resultado relevante fue que el estrés laboral fue

muy parecido en los dos grupos ocupacionales: médicos y enfermeras. Los factores asociados al estrés laboral fueron: tiempo que labora en SAMU, número de atenciones por turno y edad del personal asistencial prehospitalario. En conclusión, se dice que la prevalencia de estrés laboral es 68% en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU, en una significancia en nivel medio.

Estudios realizados en América y otras regiones indican que el estrés es un problema significativo, de acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud realizada en 2012, en América Central se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes, deprimidos o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Asimismo, una encuesta realizada en el año 2009 en Argentina, mostro que un 26,7% de trabajadores reportaron estrés mental, debido a lo que ellos consideraron una excesiva 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 utilizados por año, están relacionados con las enfermedades mentales.

En Chile, una encuesta realizada en el año 2011, encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13.8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas.

Desde 2004, Colombia posee directrices para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo y recientemente desarrollo un protocolo para atender el problema general por sectores económicos específicos.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **2.2.1.1. Definición de estrés**

El médico canadiense Hans Selye en 1926, empezó a desarrollar su teoría a cerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades.

Descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamó a esta colección de síntomas síndrome de estrés o síndrome de adaptación general (GAS).

En 1935, al que consideramos el padre en el estudio del estrés, lo definió como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos) y como reacciones emocionales (cambios conductuales).

El estrés ha sido estudiado como el estímulo o situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo, ya sea, por grandes acontecimientos (muerte, separación, despido, acontecimientos catastróficos etc.); pequeños contratiempos laborales, relaciones sociales, etc., y estímulos permanentes (son de menor intensidad, pero de mayor duración como ruidos y hacinamiento), desde esta perspectiva se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. Selye describió tres etapas de adaptación al estrés:

- Fase de alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor.
- Fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

Y en 1956, propone el término estrés, describiendo la presencia de un nivel de estimulación ambiental desde el cual se libera toda una secuencia de reacciones fisiológicas que previenen al sujeto para la defensa o la huida, se han creado distintos modelos conceptuales de este término basado en el principio de equilibrio entre las exigencias dadas por el entorno y los recursos.

El modelo desarrollado por Lazarus, en 1966; Lazarus y Cohen, en 1977; Lazarus y Folkman, en el año de 1984, centrada básicamente en los procesos cognitivos que se desarrollan en torno a una situación estresante. Para el autor la experiencia estresante resulta de las transacciones entre la persona y el entorno. Estas transacciones dependen del impacto del estresor ambiental, impacto mediatizado primero, por las evaluaciones que hace la persona del estresor y, en segundo, por los recursos personales, sociales o culturales disponibles para hacer frente a la situación de estrés.

Bermúdez, (2012). Refiere que el estrés, es considerado como una respuesta fisiológica y psicológica de una persona que intenta adaptarse a las presiones que se ve sometida laboralmente, originado por el instinto de supervivencia del ser humano, en la que se ve involucrado muchos órganos y funciones del organismo como el sistema nervioso, circulatorio, muscular, digestivo, cuando esta se prolonga se ven afectados la salud, el desempeño profesional, las relaciones interpersonales o de pareja.

El estrés es parte ineludible de nuestra vida. Nos puede servir, cuando se mantiene dentro de ciertos límites, como la motivación que ayuda a superar los obstáculos que se presentan a nuestros objetivos. Pero cuando sobrepasa los límites, es fuente de enfermedad y disminución de la calidad de vida.

Dependiendo de la intensidad, predictibilidad y recurrencia de este estresor, las respuestas de los individuos pueden ir desde tolerancia y evitación del estresor a nivel individual a la aparición de nuevos rasgos o extinción a nivel poblacional, un nivel moderado de estrés es esencial para el crecimiento y diferenciación de los sistemas metabólicos, fisiológicos, neurológicos y anatómicos de un organismo.

El estrés ha sido estudiado desde varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías variadas y avanzadas, y con enfoques teóricos diferentes. Por ejemplo, los enfoques fisiológicos y bioquímicos resaltaron la importancia de la respuesta orgánica, es decir, el nacimiento del estrés en el interior de la persona. Las orientaciones psicosociales, por otra parte, han puesto el acento en el estímulo y en la situación que genera el estrés, enfocándose en factores externos. En contraste, otras tendencias mediacionales o transaccionales, han hecho énfasis en definir el estrés de forma interactiva. Atribuyendo al sujeto la acción decisiva en el proceso, al explicar que el estrés tiene su origen en la evaluación cognitiva que hace la persona al intermediar entre los componentes internos y los que provienen del entorno.

Para la OIT, (2016). El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El

estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

### **2.2.1.2. Definición de estrés laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS). El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación en el trabajo.

Bobes, (2000). Señala al estrés laboral como un procedimiento nato del hombre, el cual pone de manifiesto reacciones inmediatas frente a los estímulos externos que se ve como desafiantes o peligrosos, los cuales demandan un esfuerzo físico, mental para poder enfrentarlo que en algunas ocasiones interfieren al desarrollo emocional de la persona.

Hernández, (2012). Considera al estrés laboral un estado progresivo de tensión en el trabajo, el ser humano puede sentir una presión tan grande, que puede colapsar física y mentalmente, lo que ocasionaría efectos adversos, no solo en su estado de salud sino en sus relaciones personales. Le genera una inestabilidad en el trabajo.

El estrés laboral es una enfermedad de origen laboral reportada por el Ministerio de Trabajo en la tabla de enfermedades laborales perteneciente al grupo denominado trastornos mentales y del comportamiento, por lo cual es una amenaza para la salud mental, que puede generar enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo. (OIT).

Maslach y Jackson fueron los autores de la definición de Burnout que ha logrado una mayor aceptación en la comunidad científica. Estos definen al estrés laboral asistencial como una respuesta disfuncional frecuente en individuos que trabajan en servicios asistenciales y educativos. Han identificado en el estrés

laboral asistencial a varios factores o indicadores de la presencia del trastorno, como son:

- Cansancio emocional (CE), definido como desgaste, agotamiento, fatiga y que puede manifestarse tanto física como psíquicamente, vaciamiento de los recursos emocionales y personales, sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente.
- Despersonalización (DP), que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente beneficiarios de su trabajo, acompañado de un incremento de la irritabilidad y pérdida de motivación hacia el mismo, reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los beneficiarios del trabajo y también hacia sus compañeros de trabajo.
- Realización personal en el trabajo (RP), que se traduce en respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional.

Respecto al orden de aparición de los síntomas, hay discrepancia entre los distintos autores. Pero en general se da el orden establecido precedentemente, siendo el cansancio lo primero que aparece, y el último el sentimiento de inadecuación personal. Hay acuerdo en los especialistas que el síntoma de despersonalización es el elemento clave del Burnout.

Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Si un empleado sufre estrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudar.

Asimismo, los factores psicosociales en el trabajo consisten en dos tipos principales de factores: Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización; y las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera

del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo y afectar la salud del trabajador

### **2.2.1.3. Estrés y ansiedad**

Estrés y ansiedad, muchas veces se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a la demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos estresor, o situación estresante.

Según (OIT, 2018). El estrés es una de las aflicciones más comunes de la vida moderna, se ha afirmado que es “la epidemia del siglo XXI”.

Hay factores que modifican la receptividad de la persona a los estímulos o situaciones del medio y que “contaminan” la capacidad de adaptación. De esta forma, impiden que reconozcamos cuales son los agentes que causan el estrés. tales factores influyen en nuestra respuesta (física, psicológica y biológica); la condicionan y determinan. Un mismo agente o situación puede provocar una respuesta diferente en diferentes sujetos. Dichos factores predisponen nuestra vulnerabilidad a enfermar y empeorar nuestra calidad de vida.

Así mismo, la calidad de vida está ligada a condiciones como la alimentación, educación psicoafectiva, el medio ambiente, la forma de vivir. El contexto laboral y las posibles intoxicaciones como el alcohol y el tabaco.

### **2.2.1.4. Factores que condicionan el estrés laboral**

Se ha encontrado que determinados factores pueden condicionar la aparición de estrés laboral y sus características. Dichos factores son precipitantes o condicionantes del estrés laboral, aunque no existe una lista consensuada de dichos factores, algunas investigaciones previas han

considerado que estos podrían ser: la edad de la persona víctima de estrés laboral, el tipo de trabajo, haber padecido trastorno psicológico con anterioridad, el tiempo que estaba la persona sin trabajo previamente, algunos rasgos de personalidad como el neuroticismo y el psicoticismo. El género de la víctima y las responsabilidades familiares. (Colligan y Higgins, 2006; Gánster y Rosen, 2013).

#### **2.2.1.5. Causas del estrés laboral**

Las más comunes son:

- Excesiva responsabilidad en el trabajo.
- Demasiada carga de trabajo.
- Relaciones humanas problemáticas.
- Condiciones laborales insatisfactorias.

Estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas, existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo, y sin embargo, no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad o puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad, también existen personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que, para otros, esta situación puede volverse insostenible. OIT, (2018).

Existen numerosos estudios focalizados en encontrar las causas y las consecuencias más inmediatas de este tipo de estrés, el estrés laboral:

Se ha comprobado que ser víctima de acoso laboral, desata de forma inmediata una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo (Balducci, Fraccaroli y Schaefer, 2011; Neall y Tuckey, 2014). Esto es especialmente importante teniendo en cuenta que 8 de cada 10 trabajadores españoles se sienten insatisfechos en su trabajo (Cepyme News, 2018).

Los autores han demostrado que el estrés laboral, se debe, en la mayoría de los casos a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones y, además, se ha propuesto que, el bajo salario se asocia con la aparición del estrés laboral, asimismo, otros han constatado que la falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos

son causa directa del estrés laboral. Raver y Nishi, (2010) y Conley & You, Karimí y Alipori, (2011); Conley & You, Karimí y Alipori, (2011).

#### **2.2.1.6. Tipos de estrés.**

Según OMS, (2015). Los tipos de estrés laboral son:

##### **A) Estrés agudo.**

Es el más común, es aquel que se presenta de manera esporádica, cuya duración es siempre relativamente corta y menos perjudicial, se trata de episodios donde sentimos un cierto malestar, irritabilidad, frustración y molestia pasajera, este tipo de estrés genera de entrada un efecto de defensa inmunológico a corto plazo, así como una mayor vitalidad para resolver los conflictos, son problemas simples de la vida cotidiana.

##### **B) Estrés crónico.**

Este tipo de estrés es el más complicado, es aquel que se da por periodos muy prolongados y que puede llegar a causar serios problemas de salud. Puede extenderse durante semanas o meses y está relacionado con trastornos de ansiedad.

En todo tipo de estrés lo importante es diagnosticarlo de forma oportuna, y tratarlo con la seriedad que cada caso requiere. No debemos verlo como parte de nuestra personalidad, sino como un mecanismo fisiológico de defensa. Los síntomas del estrés se manifiestan de varias maneras, los síntomas pueden presentarse en dos categorías (Robbins, 2005).

##### **1) Síntomas fisiológicos.**

Comprenden cambios en el metabolismo, puede alterar el ritmo cardíaco, respiratorio, causar trastornos digestivos, provocar hipertensión arterial, dolores constantes de cabeza e incluso provocar infarto. Las señales de alarma se pueden evidenciar a nivel físico tal como las contracciones musculares, falta o exceso de sueño, cansancio, molestias en la piel, es decir la persona siente que ya no puede con sus males por lo que acude al médico, sin embargo, todos los resultados que le apliquen serán normales (Robbins, 2005).

El autor es muy claro en afirmar, que este mal puede causar una diversidad de trastornos, sin embargo, no menciona la forma de cómo se podría manejar el estrés, por ello, es muy importante que las personas que reconozcan que, están atravesando por esta etapa de estrés, lo asuman, busquen información y traten de buscar alternativas que le permitan manejar este estado, ya que por lo visto este mal puede ser manejado por uno mismo.

## **2) Síntomas psicológicos.**

Considera que es frecuente que la persona que la padece se encuentre siempre descontento con todo es por ello que sí, hablamos de trabajo, la persona sentirá desinterés en realizar su labor es allí que el trabajador al no sentirse a gusto haciendo sus tareas su rendimiento no será el adecuado, se producirá insatisfacción, cambios en la productividad, ausentismo, cambios en los hábitos alimenticios, aumento de consumo de bebidas alcohólicas, nerviosismo, etc. Robbins, (2005).

En concordancia con la afirmación del autor, es evidente que la mente domina al cuerpo. Es por ello que, cuando el ser humano pierde el equilibrio en cualquier aspecto de su vida, ya sea laboral, personal o familiar, pero principalmente por aspecto laboral, la persona pierde el interés por lo que alguna vez lo motivo hacer algo, si de trabajo se trata la persona debe estar bien psicológicamente para tener un desempeño óptimo, caso contrario las consecuencias pueden ser adversas para el empleado y la empresa.

Según la psicóloga del Hospital Alemán IPEM Silvia Elizabeth Nastri, el estrés laboral se produce por:

- Cansancio físico
- Fatiga
- Falta de energía.
- Dificultad para concentrarse.
- Alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia)
- Tristeza.
- Irritabilidad.

### **2.2.1.7. La depresión como consecuencias del estrés laboral**

A menudo las consecuencias del estrés van acompañadas de la depresión. Las preocupaciones, las frustraciones y los problemas de memoria pueden llegar a acumularse, y esto con el tiempo puede dar origen a determinados síntomas de la depresión. Al sentir que estás atrapado y sin saber qué hacer, al cabo de cierto tiempo puedes empezar a sentirte triste, decaído. Cuando se está pasando por un estrés permanente, suele ocurrir que se pierde el deseo de emprender cualquier actividad de forma activa. Muy desafortunadamente, la depresión es una consecuencia del estrés, pero puedes hacerle frente gracias a la ayuda de profesionales. Naranjo, (2009).

### **2.2.1.8. Modelos del estrés laboral**

Los modelos que han dado origen a numerosas investigaciones son dos: se trata del modelo demanda – control, propuesto por Karasek (1990). Citado por Calnan, Wainwright & Almond, (2000), y del modelo esfuerzo - recompensa de Siegrist y Marmot, (2004).

Según el autor el modelo demanda control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo, por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicos como físicos y por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre estos, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades. Tsutsumi y Kawakami, (2004).

Posteriormente se incorporó un tercer componente el apoyo social que, según Calnan et al. (2000). Brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control. El modelo también predice que, altas demandas asociadas a elevada autonomía, configuran trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los trabajadores desarrollar un mayor rango de estrategia de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral, en general, el control provee la oportunidad

de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias. Peeters y Rustte, (2005).

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

Navas, (2004). Considera que el estrés no es algo que pertenece solo a la persona o al ambiente, ni es un estímulo o una respuesta, sino que es una relación dinámica entre la persona y el ambiente. Esto significa que la persona no es una víctima pasiva del estrés, su forma de interpretar los acontecimientos y la manera de valorar sus propios recursos y posibilidades para enfrentarlos, determina en gran medida la magnitud de la experiencia de este. Dependiendo de la forma en que la persona piense y de los sentimientos e imágenes que tenga respecto de una situación, puede crear, aumentar, mantener o disminuir la respuesta a él. Se puede decir que, de acuerdo con la literatura científica, el estrés implica cualquier factor externo o interno que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de sí misma y en relación con su ambiente, citado por (Naranjo, 2009).

Maddi & Kobasa, (2009). En su investigación manifiestan que el factor “fortaleza” de la personalidad era más importante, las personas con alto grado de fortaleza su actitud es optimista y se siente comprometido con su trabajo y su vida, tienen un sentido de control e interpretar los cambios y los problemas como retos y no como amenazas, mientras que las personas con poca fortaleza asumen una actitud pesimista a los estresores y realizan acciones evasivas disminuyendo su eficacia.

Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser múltiples a través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás. Madrid Salud (2016).

**Tabla 1.**

*Técnicas para reducir el estrés laboral*

---

Técnicas generales	Recomienda una dieta adecuada, intentar distraerse y realizar actividades divertidas como actividades físicas (caminar, correr, bailar, nadar, practicar yoga, reír son algunos ejemplos).
Técnicas cognitivo-conductuales	Identificar y cuestionar nuestros pensamientos desadaptativos de modo que queden sustituidos por otros que son apropiados y se reduzca el malestar emocional, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
Técnicas de relajación	Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración.

---

Fuente: Madrid salud.es

### **2.2.2. Enfermedad**

La Organización Mundial de la Salud define que, la enfermedad es la alteración o desviación del estado biológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos y cuya evolución es más o menos previsible.

Según el Diccionario Médico Teide & OMS. La enfermedad es el conjunto de alteraciones morfológicas estructurales que se producen en organismos como consecuencia de un agente morbígeno interno o externo, contra el cual el organismo no tiene capacidad de oponerse o no consigue enfrentarlo con la suficiente fuerza.

El Diccionario Médico ilustrado de Dorland, define la enfermedad como "Cualquier desviación o interrupción de la estructura normal o función de cualquier parte, órgano o sistema del cuerpo que se manifiesta por un conjunto de síntomas y signos Saunders, 1994.

El Diccionario Médico de Stedman, en su definición la enfermedad es una interrupción de las funciones, sistemas u órganos del cuerpo, una entidad mórbida caracterizada por 2 criterios, uno o más agentes etiológicos

reconocidos, grupo de signos y síntomas identificables o alteraciones anatómicas consistentes Batimore, Williams & Wilkins, 1995.

### ***2.2.2.1. Enfermedades físicas relacionadas con el estrés.***

Según la Enciclopedia Médica, MedlinePlus. El estrés puede causar diferentes tipos de síntomas físicos y emocionales. Algunas veces posiblemente no se dará cuenta de que estos síntomas son ocasionados por el estrés. Aquí hay algunos signos de que el estrés le puede estar afectando:

- Problemas gastrointestinales (diarrea o estreñimiento)
- Dolores de cabeza (cefalea, migraña)
- Falta de energía o concentración
- Problemas sexuales
- Cansancio
- Problemas para dormir o dormir demasiado
- Malestar de estómago
- Uso de alcohol o drogas para relajarse
- Pérdida o aumento de peso.

Se sabe con bastante certeza que el estrés psicológico ejerce efectos profundos en el organismo, lo mismo que en la emoción y en el comportamiento. Reacciones como el aumento de pulso.

Elevación de la presión arterial y diversas secreciones hormonales producen consecuencias inmediatas en el organismo, pero también pueden tener consecuencias a largo plazo.

Las respuestas fisiológicas más intensas en un incendio aminoran rápidamente una vez que hemos escapado de un edificio en llamas; en cambio, formas mucho más nocivos y estables de carácter fisiológico.

Casi todo los investigadores y clínicos coinciden en que el inicio y evolución de la mayoría de las enfermedades reciben el influjo de la interacción de la personalidad con el ambiente. La hipótesis de que la enfermedad es resultado exclusivo del contacto con agentes externos parece hoy anticuada. En cada individuo, multitud de factores biológicos, psíquicos y sociales contribuyen

a ese fenómeno de todo o nada, que llamamos enfermedad. Esos factores suministran una pista sobre los motivos que nos impiden hacer una afirmación sencilla como “Pedro Pérez se enfermó de neumonía por haber estado trabajando horas extraordinarias durante dos meses” Los empleados pueden trabajar tiempo adicional sin enfermarse y hay quienes no trabajan en nada y sin embargo se enferman.

Las variables socioeconómicas del ambiente de particular influencia sobre la salud física son: pobreza, migración, ocupación, carga de trabajo, horario de trabajo, actitudes ante el trabajo, entre los factores biológicos cabe mencionar que, las diferencias individuales del somatotipo, las concentraciones de hormonas y la actividad cardiovascular.

Sin embargo, no se enferman todos aquellos con una predisposición biológica a determinado padecimiento; por lo visto algunos tienen mayor capacidad para adaptarse y por lo mismo conservan su buena salud, edad, tipo particular de afección y experiencias del sujeto son alguno de los factores de los que depender el aporte psicológico a la enfermedad.

¿Por qué algunos tienen pensamientos y conductas extrañas al sufrir estrés, mientras que otros contraen una afección física?

Según el NIMH, National Institute of Mental Health, Las reacciones de cada uno ante los estresores son de carácter idiosincrásico, pero también son estables y congruentes. No sabemos por qué un individuo adquiere determinado patrón, pero una cosa es cierta, sabemos que los patrones de reacciones ante el estrés suponen interacciones de variables personales y situacionales.

Aunque rara vez actúen solos, ciertos factores psicológicos intervienen en la enfermedad física, a saber:

- Incapacidad de adaptarse a las exigencias ambientales
- Incapacidad de afrontar con realismo y expresar los sentimientos y emociones intensos
- Incapacidad de interpretar bien las exigencias, limitaciones y oportunidades

- Incapacidad de establecer vínculos interpersonales de carácter satisfactorio y duradero.

Cuando se tiene estrés crónico, el cuerpo se mantiene alerta incluso cuando no hay peligro. Con el tiempo, esto pone en riesgo los problemas de salud, incluyendo:

- Presión arterial alta
- Insuficiencia cardíaca
- Diabetes
- Obesidad
- Depresión o ansiedad
- Problemas de la piel, como acné o eczema
- Problemas menstruales

Si usted ya tiene una condición de salud, el estrés crónico puede hacer que sea peor.

#### ***2.2.2.2. Enfermedad mental (trastorno psicológico)***

Trastorno de salud mental se caracteriza por depresión persistente, pérdida de interés en las actividades, lo que puede causar dificultades significativas en la vida cotidiana, el tratamiento principal son los medicamentos, terapia conversacional o de ambos.

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

**Actitudes.** La actitud es una organización bastante estable que las opiniones, sentimientos y conductas de un individuo ante los demás, es una tendencia general a emitir la misma respuesta ante una persona u objeto. Es decir, el mismo patrón de pensamiento, sentimiento y tendencias conductuales. Las actitudes constan de tres componentes: cognoscitivos (opiniones), emocionales (sentimientos) y conductuales (acción). (McCauley, Stitt y Segal, 1980).

**Agotamiento laboral.** Es una reacción particular ante el estrés, relacionada con el trabajo, los que trabajan estrechamente con (maestros, psiquiatras, enfermeras, trabajadoras sociales) y experimentan una fuerte frustración, con pocas satisfacciones, son los más expuestos a ella. Tras largos años de un

rendimiento excelente, pasan por una etapa de fatiga afectiva, parece haber perdido el entusiasmo e interés por su empleo y por aquellos a quienes han ayudado con tanto empeño. Maslach, (1978).

**Ansiedad.** Es un término descriptivo que se refiere a los cambios de una ejecución, producidos por un estímulo aversivo o pre aversivo (Pineda et, 1994:125)

**Artritis reumatoide.** Es una enfermedad inflamatoria que afecta principalmente a las articulaciones de las extremidades, dedos de manos y pies, muñecas y tobillos, la inflamación es dolorosa y provoca a la larga una deformación característica de las articulaciones.

**Coefficiente de correlación.** Relación conjunta entre dos variables que indica hasta qué punto la variación de una de ellas conduce a la obtención de valores en la segunda (Arias, 2006).

**Coefficiente de fiabilidad.** Cociente entre la varianza de las puntuaciones verdaderas y la varianza de las puntuaciones empíricas obtenidas de un test, correlación entre la puntuación obtenida por los sujetos en el test y las obtenidas en el criterio

**Confiabilidad.** Criterio métrico de la calidad de un test (o un ítem) que informa a cerca de la precisión de las medidas obtenidas y del error aleatorio que las afecta.

**Criterio.** Variable utilizada como indicador del constructo que se trata de predecir a partir de las puntuaciones obtenidas por los sujetos en un test elaborado a tal efecto.

**Depresión.** Es el problema más común de quienes acuden en busca de ayuda psiquiátrica profesional, sucede cuando los sentimientos de tristeza, pérdida, ira o frustración interfiere con la vida diaria por semanas o periodos largos, se trata de estado de ánimo depresivo que dura años. (Preston, 2002).

**Encuesta.** Es el procedimiento estadístico; por el cual se investiga y analiza un fenómeno, la recolección de la información se realiza mediante la selección de una muestra, para luego inferir sobre el total de la población. El muestreo puede ser probabilístico y no probabilístico, dependiendo de la unidad de información,

está dirigida a los hogares, viviendas, empresas, establecimientos, etc. (Core, DC. 2018).

**Enfermedades del aparato respiratorio.** Enfermedades causadas por el consumo de cigarrillos, el humo del tabaco provoca la obstrucción de las vías aéreas y causa destrucción progresiva del tejido pulmonar los síntomas son tos persistente, expectoración y dificultad para respirar.

**Enfermedades gastrointestinales.** Son enfermedades que atacan al estómago y los intestinos, generalmente son ocasionados por bacterias, parásitos, virus y algunos alimentos como leche y grasas, aunque también existen algunos medicamentos que las provocan. Dentro de los síntomas de la enfermedad está la diarrea y por consiguiente la deshidratación. Vinaccia, (2004).

**Estrategias de afrontamiento.** Implica el conjunto de que el individuo realmente piensa o hace en una situación específica, como en el caso del dolor crónico, estas acciones pueden significar cambios en los patrones habituales de conducta del individuo a medida que interactúa con el entorno o pueden variar en el tiempo o según el contexto. Lazarus y S. Folkman, (1986).

**Estrés.** Es el estado psicofísico que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda, lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo e en cualquier otro entorno y los recursos con los que contamos para hacer frente Gonzales (2006, p.8).

**Estrés laboral.** En estos días el concepto de estrés laboral es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en el la pérdida de control (Lazarus y Folkman, 1986)

**Formulación de la hipótesis.** Es la suposición o conjetura de relaciones entre hechos y fenómenos, sujeta a comprobación por medio de los resultados obtenidos de una muestra recolectada en un proyecto de investigación (Monje & Álvarez, 2011).

**Hipótesis.** Es el elemento que une la teoría a la investigación que “nos ayuda a descubrir nuevos hechos” es una proposición anunciada para responder tentativamente a un problema que puede ser puesta a prueba para determinar su validez Tamayo, (2009).

**Indicadores.** Son subdimensiones de las variables y se componen de ítems (medida de indicio o indicador de la realidad que se quiere conocer) toda variable se mide por un término llamado definición operacional o indicador; porque determinara la extensión de la variable.

**Instrumento.** Mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar información. Entre estos se encuentran los formularios, las pruebas psicológicas, las escalas de opinión y de actitudes, las listas u hojas de control entre otros. (Pineda et, 1994:125).

**Investigación.** De los vocablos latinos IN= interior, búsqueda y VESTIGIUM= rastro, huella, señal. Barrantes R, 2001:43.

**Satisfacción laboral.** Definido como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, en general las distintas definiciones que han ido aportando diferentes autores desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias del propio trabajo y la individualidades de cada trabajador condicionaran la respuesta afectiva de este hacia diferentes aspectos de trabajo. Locke, (1976).

**Temperamento.** Define como el conjunto de fenómenos característicos de naturaleza emocional de una persona, entre los que se cuentan la sensibilidad en la estimulación emocional, la intensidad y velocidad de la respuesta habitual, la susceptibilidad, el estado de humor preponderante y sus fluctuaciones. G.W. Allport (1992).

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Ha. Existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

Ho. No existe relación entre el estrés y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

##### **3.1.1. Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis específica 1**

- Ha. La dimensión del estrés laboral más frecuente es el agotamiento emocional, en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.
- Ho. La dimensión del estrés laboral más frecuente no es el agotamiento emocional en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

###### **Hipótesis específica 2**

- Ha. Las enfermedades físicas son más frecuentes en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.
- Ho. Las enfermedades físicas no son frecuentes en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

## **Hipótesis específica 1**

- Ha. Las enfermedades físicas son más frecuentes en las mujeres que laboran en los consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.
- Ho. Las enfermedades físicas no son frecuentes en las mujeres que laboran en los consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019

### **3.2. Variables de estudio**

- Variable independiente. - Estrés laboral
- Variable dependiente. - Enfermedades físicas

#### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **3.2.1.1. Estrés laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud, (OMS). El estrés laboral es la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”, según el informe de la OMS “Organización del Trabajo y el Estrés” el estrés puede afectar de forma diferente a cada persona. Los síntomas más frecuentes son: depresión, cansancio físico y mental, irritabilidad entre otros; lo que puede generar reducción de la productividad de la empresa donde trabaja y deterioro en la calidad de vida de los trabajadores OMS, 2015.

##### **3.2.1.2. Enfermedad**

Según OMS, (2018). Enfermedad proviene de latín *infirmas* “falta de firmeza” es el cambio más grave de la salud de un ser vivo, esta alteración o afección de la salud puede ser de tipo físico, mental y social, es decir una persona puede estar enferma si ha sufrido alguna pérdida de su salud en el ámbito físico (del cuerpo), mental (la psiquis o el cerebro) y/o social (por la sociedad).

Según estudios realizados más del 80% de las enfermedades son debido a problemas de desórdenes emocionales. Dice Louise. “Usted puede sanar su vida” “cada problema físico que tenemos es debido a un modelo mental y/o emocional que nos hemos creado” el profesor Leo Eitinger de la Universidad de Oslo ha dedicado gran parte de su carrera al estudio de las consecuencias duraderas de otro tipo de estrés, haber estado prisionero durante la Segunda Guerra Mundial y examinó un grupo total y no seleccionado de 2000, supervivientes noruegos de campos de concentración, se basó en la suposición de que la salud no es solo la ausencia de enfermedad; estudió pues, la adaptación general de los ex prisioneros durante el periodo posbélico. Registró el número de cambios en la ocupación, en el domicilio, en el estado profesional, en el empleo, ausentismo por enfermedad, y en los días de hospitalización.

Casi el 98% de los no prisioneros asignados al grupo de control tuvieron un solo domicilio durante largo tiempo; en cambio, los ex prisioneros se mudaron muchas más veces porque estaban inquietos o deseaban encontrar nuevos empleos, también estos últimos cambiaron de trabajo más a menudo. Uno de cada tres había trabajado en cuatro o más empleos en el período de observación, a fin de continuar ganándose el pan. También fueron los que lograron menos éxito en su trabajo. Uno de cada cuatro mostro un evidente deterioro ocupacional; en cambio, solo uno de cada veinticinco del grupo de control o testigo paso por la misma experiencia de deterioro. Los ex prisioneros sufrieron mayor número de enfermedades afectaban a todos los sistemas del organismo. Al parecer, el aumento de frecuencia de los padecimientos no es ajeno a los efectos retardados del estrés.

### **3.2.2. Definición operacional (Maslach y Jackson 1981)**

Los factores que causan el estrés:

#### **3.2.2.1. Agotamiento emocional.**

Desgaste que sufre el trabajador como consecuencia de actos negativos sufridos a la hora de realizar sus funciones, se experimenta como cansancio mental, suele estar acompañado por una fatiga física, cuando sobreviene hay una sensación de pesadez, de imposibilidad de seguir adelante, no se inicia de

un momento a otro, es un proceso que se incuba lentamente hasta que hay un punto que la persona se desploma. Ese quiebre, lo sumerge en una parálisis, la depresión profunda o la enfermedad crónica, produce un colapso en la vida de la persona.

### **3.2.2.2. *Despersonalización***

La despersonalización es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente “separado” de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos. Puede ser a causa del uso recreativo de drogas psicótropas, pero más usualmente deriva de ansiedad, y abuso constante emocional. Una persona que sufre de despersonalización siente que ha cambiado y el mundo se ha hecho menos real, vago, de ensueño o carente de significado. Puede ser a veces una experiencia bastante perturbadora, en tanto que muchos sienten que efectivamente “viven en un sueño”.

### **3.2.2.3. *Falta de realización personal***

Es la tendencia a evaluarse a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. Es una de las tres dimensiones del síndrome de burnout.

**Tabla 2.**  
*Definición operacional*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V1 Estrés laboral	OIT, (2016). El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.	Agotamiento Emocional.	- Cansancio mental, - Fatiga física - Depresión - Sensación de pesadez	Conformado por 9 ítems. 1,2,3,6,8,13, 14,16,20
		Despersonalización	- Actitudes distantes - Indiferencia - Cinismo	Conformado por 5 ítems. 5,10,11,15,22
V2 Enfermedades físicas	<b>Enfermedad.</b> Según OMS, es la alteración o desviación del estado biológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos y cuya evolución es más o menos previsible. Se entiende a la enfermedad como la pérdida de la salud, cuyo efecto negativo es consecuencia de una alteración estructural o funcional de un órgano a cualquier nivel.	Falta de Realización personal	- Baja autoestima - Irritabilidad - Baja productividad	Conformado por 8 ítems. 4,7,9,12,17,18,19,21
		Enfermedades del aparato respiratorio	- Climatológicas - Friaje -Contaminación del aire - Hacinamiento - Malos hábitos.	18,19,20,21.
		Enfermedades gastrointestinales	- Bacterias - Virus - Parásitos - Hábitos alimenticios. - Dolor	12,13,14, 25
		Enfermedades osteomusculares	-Pérdida de sensibilidad - Pérdida de fuerza - Dificultad de movilidad - Trastornos vasculares	1,2,3,4,22,23
		Enfermedades del sistema nervioso.	- Trastornos congénitos. -Problemas de salud mental - Insuficiencia renal - Insuficiencia hepática.	5,6,7,8,9,10, 11,15,16,17, 24,26,27,28, 29,30.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que presenta el proyecto fue básica descriptiva, está orientada a conocer la situación que genera el estrés laboral y la relación que existe con las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

#### **3.3.2. Nivel de investigación**

La presente investigación fue de nivel descriptivo correlacional porque se han descrito a la variable dependiente e independiente, buscando el grado de relación que pueda existir entre las variables.

### **3.4. Diseño de investigación**

La investigación posee un diseño no experimental, porque la investigación se realizó sin manipulación de las variables, se basó fundamentalmente en la observación de los fenómenos tal y como se han dado en su contexto natural, estructurado con un método deductivo porque la determinación de las características o enunciados de la realidad particular que se investiga por derivación o consecuencias de las proposiciones o leyes científicas de carácter general formulada previamente.

### **3.5. Población y muestra del estudio**

#### **3.5.1. Población**

Población objeto de estudio estuvo representada por trabajadores del Área de Consultorios Externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno. La entidad ubicada en la ciudad de Puno, con dirección legal en la Avenida el Sol N.º 1022. Barrio Victoria, distrito Puno, provincia Puno y departamento de Puno. Tiene actualmente las siguientes colindancias por el norte, mide 207.70 metros lineales (ml), colinda con el jirón Ricardo Palma; por el sur mide 142.20 ml., colinda con el jirón José Antonio Encinas; por el este mide 285.53 ml., colinda con la Avenida el Sol; y por el oeste mide 256.98 ml. Colinda con el Jirón Ica. Nos llena de orgullo que el Hospital motivo de estudio lleve el glorioso

nombre de Manuel Núñez Butrón, quien fue uno de los pioneros de la promoción de la salud a nivel internacional, el Hospital inició su funcionamiento en el año de 1965, cumpliendo 50 años (Bodas de Oro), en el año 2015. Actualmente el Hospital es un Centro de Referencia, acoge a 13,080 pacientes al año aproximadamente, cuenta con los departamentos de medicina, cirugía, pediatría, gineco-obstetricia, patología clínica, emergencia, cuidados críticos, anestesiología, centro quirúrgico, diagnóstico por imagen, odontología, nutrición, servicio social, farmacia, medicina física y rehabilitación, y consultorio externo.

En el Hospital se desarrolla docencia, formando médicos especialistas, médicos generales y otros profesionales de la salud, asimismo, cuenta con doctores, magísteres y especialistas en diferentes áreas, es el compromiso seguir trabajando, en estos 55 años han sido obra de mujeres y varones que sacrifican su vida y su familia para brindar bienestar a su población, los años han pasado rápido, pero detrás de estas palabras hay miles y cientos de horas de trabajo, de esfuerzos, de momentos de júbilo y éxito.

Sostener una institución de servicios de salud, con falta de presupuesto, carencia de equipos bio-médicos, de nueva tecnología médica viene siendo una preocupación para los trabajadores; sin embargo, la población no conoce de los problemas de gestión, quiere y solicita atención con oportunidad a sus problemas de salud.

El Dr. Manuel Núñez Butrón ha dejado un valioso legado, del sueño de un hombre, de la colaboración de cientos de trabajadores, directivos y funcionarios, para cambiar los usos y costumbres y cambios de modo de vida del poblador del altiplano.

La historia está escrita con una secuencia de esfuerzos, superación y éxito, aunque no se ha salido de problemas y adversidades que siempre se ha afrontado con la firme convicción de transformarlos en una gran oportunidad de cambio y de crecimiento, con decisiones inteligentes, saliendo fortalecidos y dispuestos a emprender nuevos caminos.

La unidad ejecutora 411 Hospital Regional, inicia sus actividades como tal en el año 2012, esta nominación trae como beneficios para la población en los siguientes aspectos:

- Optimiza las atenciones de salud en diferentes especialidades
- Focaliza el presupuesto.
- Amplia mejor los servicios de salud ofertando servicios con calidad
- Optimiza las referencias y contra referencias.

Al constituirse como unidad ejecutora, adquiere la autonomía de gestión para mejorar la organización, planificación, ejecución, evaluación a través de un equipo de trabajo con buen clima organizacional.

Luego de haber cumplido con todo los requisitos legales y de función se crea la unidad ejecutora 411 asignada al Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno, en merito a la Resolución Ejecutiva Regional N°293-2012 PGR-Puno de fecha 21 de setiembre del 2012, que en su parte resolutive dice: Reconocer la creación de la Unidad Ejecutora 411 Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” con código SAF 1435, efectuada por la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas conforme a sus atribuciones concedidas por la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto N°28411 con fines de justificar ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria SUNAT.

Hoy convertido en un establecimiento de referencia regional, que por sus características debe contar con equipos modernos y la presencia de profesionales médicos especialistas, personal de ciencias de la salud, tecnólogos médicos capacitados; para atender adecuadamente y con oportunidad a los pacientes que llegan en busca de solución a sus problemas de salud.

El presente estudio realizado es del área de Consultorios Externos del Hospital “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019. Es de 30 trabajadores entre profesionales y técnicos contratados y nombrados respectivamente. (Revista Univalle, 2015).

### **3.5.2. Muestra**

La población muestra fue de 30 trabajadores que es el 100% de la población del área de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019. El servicio de consultorio externo es un área de la clínica en el cual se brinda una atención integral a los pacientes que presentan dolencias y que acceden a esta para obtener diferentes tipos de diagnósticos.

## **3.6. Técnicas de instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para recolectar datos fue la encuesta, a través de ello, se obtuvo la información que deseamos estudiar en la presente investigación; asimismo, se relaciona con las teorías y variables a fin de lograr nuestros objetivos trazados. Esta técnica mide las variables en estudio dentro de las hipótesis que se ha planteado, obteniendo la confiabilidad y la validez respectiva. (Hernández et al, 2014).

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para la primera variable “estrés laboral”, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que fue creado por Cristina Maslach y Jackson en el año 1981. Validado por Gil y Peiró dos profesionales reconocidos a nivel mundial en el campo de la psicología. El cuestionario está conformado por 22 ítems o preguntas propuestas, permitiendo medir tres dimensiones que lo caracterizan, siendo estos los siguientes:

- De agotamiento emocional. Está formado por 9 ítems, que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales, mismos que describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.
- Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems, que describen una respuesta fría e impersonal, falta de sentimiento e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.
- Subescala de realización personal en el trabajo. Está formada por 8 ítems, que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que, en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo, bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos a quemarse.

En tanto a los resultados, tanto el constructo a quemarse como cada una de sus dimensiones son considerados variables continuas y las puntuaciones de los sujetos son clasificados mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”, cabe recalcar que esto guarda relación en las dos primeras subescalas siendo puntuación contraria en la tercera subescala.

Los 22 ítems, contienen opciones como respuesta, cuya medición toma como referencia la escala de Likert, en el que se considera 7 adjetivos.

**Tabla 3.**  
*Adjetivos del estrés laboral*

PUNTUACIÓN	1	2	3	4	5	6	7
ADJETIVOS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

Fuente: Elaboración propia en base a la Escala de Likert - 7 Adjetivos

La frecuencia se obtuvo con la acumulación de puntos que se generará al momento de levantar la encuesta de cada trabajador.

Para la segunda variable “enfermedades físicas”, se utilizó la encuesta de la OMS, sobre salud y capacidad de respuesta de los sistemas de salud, incluyendo la salud física y mental, este cuestionario consta de 30 ítems o preguntas propuestas que se seleccionaron para el presente estudio.

Asimismo, se clasificó en 4 grupos los 30 ítems, en referencia al tipo de enfermedad:

- Enfermedades del sistema nervioso está formado por 16 ítems,
- Enfermedades gastrointestinales está formado por 4 ítems.
- Enfermedades ósteomusculares está formado por 6 ítems,
- Enfermedades del aparato respiratorio está formado por 4 ítems,

Cada pregunta contiene 5 adjetivos.

**Tabla 4.**  
*Adjetivos de las enfermedades físicas*

PUNTUACIÓN	1	2	3	4	5
ADJETIVOS	Ninguno	Poco	Moderado	Severo	Extremo

Fuente: Elaboración propia en base a la Escala de Likert - 5 Adjetivos

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Los datos se analizaron en función de las variables que puedan identificarse, con la finalidad de poder establecer estadísticas, este tipo de análisis fue capaz de mostrar conclusiones mucho más precisas, es el método más utilizado en el campo de la ciencia. Los datos se analizaron en el software estadístico IBM SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables se utilizó el chi cuadrado.

### **3.8. Aspectos éticos**

Dada la naturaleza de la investigación, no contempló ningún riesgo para la población o el medio ambiente, en el componente de investigación se contempla la autorización para la realización del estudio y el consentimiento con firma en el respectivo cuestionario y fueron manejados únicamente por la autora de la investigación, los mismos que se guarda con absoluta reserva.

#### IV. RESULTADOS

Del análisis de los datos recabados con la encuesta, se obtuvo información respecto a los trabajadores objeto de estudio, y también se llegó a los resultados estadísticos para profundizar el análisis, y con ello, evaluar las hipótesis.

##### 4.1. Información de los trabajadores

La muestra que se tuvo fue de 30 trabajadores que laboran en consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, los mismos que hacen referencia a la población total del estudio, a continuación, presentamos los resultados que se evidencian en tablas y figuras correspondientes.

**Tabla 5.**

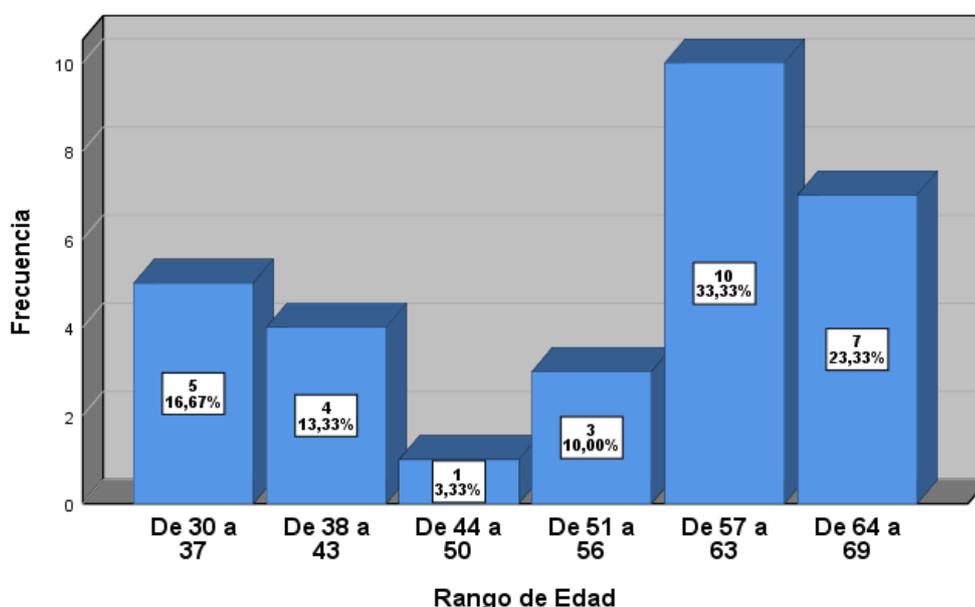
*Distribución porcentual según edad y género de los trabajadores de consultorios externos del hospital regional "Manuel Nuñez Butron" de puno en el año 2019*

Rango de Edad	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
De 30 a 37	1	3.3%	4	13.3%	5	16.7%
De 38 a 43	1	3.3%	3	10.0%	4	13.3%
De 44 a 50	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%
De 51 a 56	0	0.0%	3	10.0%	3	10.0%
De 57 a 63	3	10.0%	7	23.3%	10	33.3%
De 64 a 69	2	6.7%	5	16.7%	7	23.3%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>23.3%</b>	<b>23</b>	<b>76.7%</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

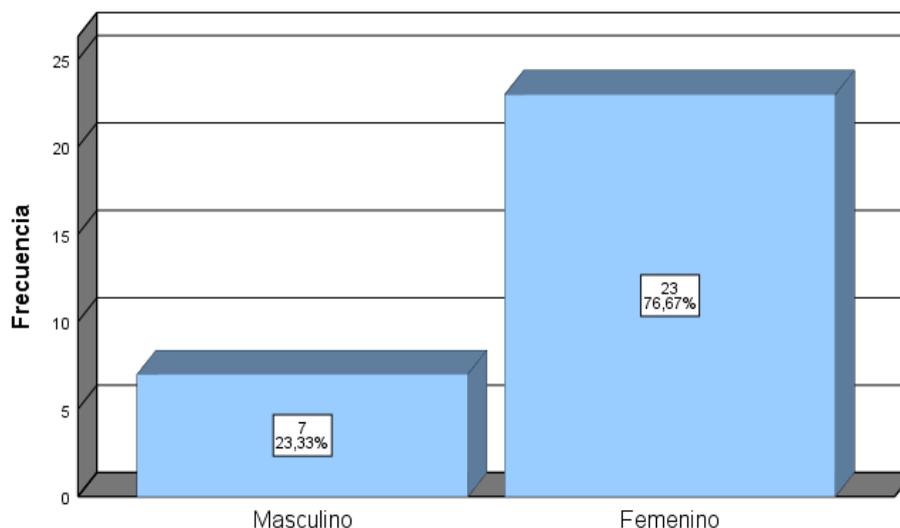
En la tabla 5 se percibe que 10 trabajadores que laboran en consultorios externos se encuentran entre las edades de 57 a 63 años, 7 trabajadores entre las edades de 64 a 69 años, entre las edades de 30 a 37 años 5 trabajadores, entre las edades de 38 a 43 años, se encuentran 4 trabajadores, entre las edades de 51 a 56 años se encuentran 3 trabajadores y de 44 a 50 años 1 trabajador, esto evidencia que la mayoría de los trabajadores son de edad avanzada,

En la misma tabla, se evidencia los resultados del género de los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, se aprecia que 7 trabajadores son del género masculino que hacen un porcentaje del 23.3%; y 23 trabajadores son del género femenino, haciendo un porcentaje del 76.7%, podemos indicar que la mayor cantidad de trabajadores de consultorio externo, son de género femenino.



**Figura 1.** Distribución porcentual según edad de los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.  
Fuente: Datos obtenidos de las tablas.

Figura 1, se aprecia que un 33.33% de trabajadores de consultorios externos se encuentran entre las edades de 57 a 63 años, seguido de un 23.33% de trabajadores entre las edades de 64 a 69 años, en un 16,67% entre las edades de 30 a 37 años, en un 13.33% se encuentran entre las edades de 38 a 43 años, 10% entre las edades de 51 a 56 años y en una cantidad mínima del 3.33% se encuentra entre la edad de 44 a 50 años. Podemos afirmar que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentra entre las edades de 57 a 63 años que hacen un total en porcentaje, (33.33%).



**Figura 2.** Distribución de genero de los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno en el año 2019

Fuente: Datos obtenido de la tabla 5.

En el gráfico 2, se evidencia los resultados del género de los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno en el año 2019, se aprecia que 7 trabajadores son del género masculino que hacen un porcentaje del 23.3%; y 23 trabajadores son del género femenino, haciendo un porcentaje del 76.7%, podemos indicar que la mayor cantidad de trabajadores de consultorios externos, son de género femenino.

**Tabla 6.**

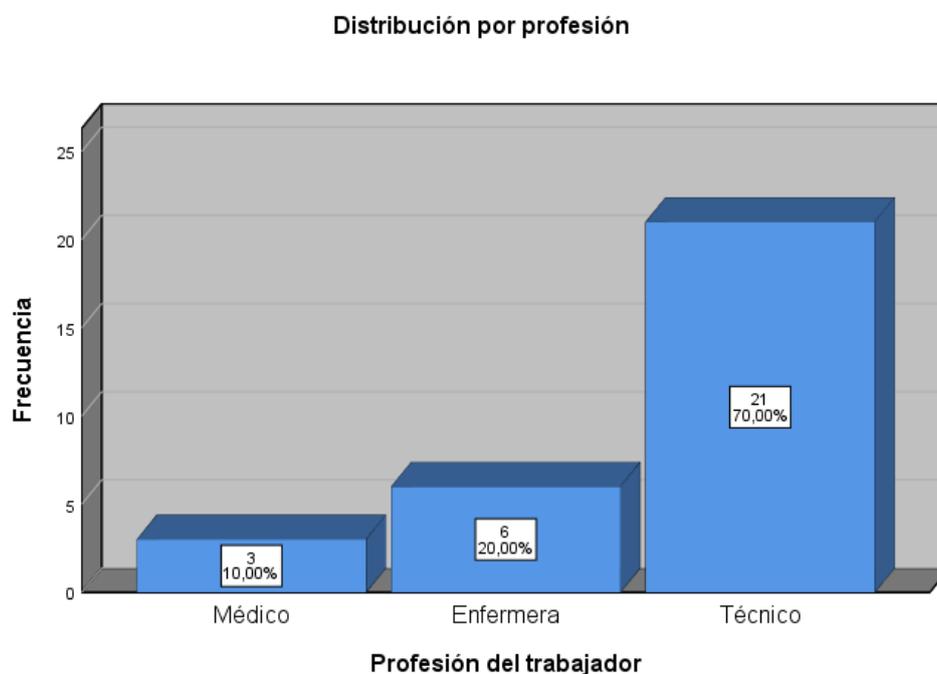
*Rango de edad y profesión de los trabajadores de consultorios externos del hospital regional "Manuel Nuñez Butron" de Puno en el año 2019*

Rango de Edad	Médico		Enfermera		Técnico		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
De 30 a 37	2	6.7%	2	6.7%	1	3.3%	5	16.7%
De 38 a 43	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	4	13.3%
De 44 a 50	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%
De 51 a 56	0	0.0%	0	0.0%	3	10.0%	3	10.0%
De 57 a 63	1	3.3%	1	3.3%	8	26.7%	10	33.3%
De 64 a 69	0	0.0%	2	6.7%	5	16.7%	7	23.3%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>10.0%</b>	<b>6</b>	<b>20.0%</b>	<b>21</b>	<b>70.0%</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas.

En la tabla 6, se identifica a los trabajadores de consultorio externo, de acuerdo con la edad y profesión, los médicos se encuentran en un porcentaje del 10%, de 57 a 63 años; tenemos 1 médico y de 30 a 37 años tenemos 2

médicos, las enfermeras se encuentran en un 20%, de acuerdo con la profesión entre los rangos de edad de 30 a 37 años 2 enfermeras, de 38 a 47 años 1 enfermera, de 57 a 63 años 1 enfermera y de 64 a 69 años 2 enfermeras que hacen un total de 6 enfermeras, todas de género femenino, mientras los técnicos en enfermería son en un porcentaje de 70% de acuerdo con el rango de edad se encuentran de 30 a 37 años 1, de 38 a 43 años 3, de 44 a 50 años solo 1, de 51 a 56 años 3, de 57 a 63 años 8 trabajadores técnicos en enfermería y por ultimo de 64 a 69 años tenemos 5 trabajadores técnicos en enfermería en total tenemos acuerdo con la encuesta, cantidad de trabajadores de consultorios externos son de profesión técnicos en enfermería en un 70%.



**Figura 3.** Distribución de los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, de acuerdo a la profesión.  
Fuente: Datos obtenidos de la tabla

En la figura 3, se evidencia que los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, un 70% de trabajadores son técnicos en enfermería de profesión, el 20.0% son enfermeras de profesión y solo un 10.0% son médicos de profesión, podemos afirmar que el mayor porcentaje de trabajadores de acuerdo a la profesión recae a los técnicos en enfermería con un 70%.

**Tabla 7.**

*Frecuencia entre enfermedades físicas y el género de los trabajadores de consultorios externos del hospital regional Manuel Nuñez Butron de Puno en el año 2019*

Enfermedades Físicas		Género del Trabajador		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Enfermedad Gastrointestinal</b>	No tiene	6	17	23
	Si tiene	1	6	7
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>
<b>Enfermedad del Sistema Nervioso</b>	No tiene	6	17	23
	Si tiene	1	6	7
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>
<b>Enfermedad Osteomusculares</b>	No tiene	5	16	21
	Si tiene	2	7	9
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>
<b>Enfermedad del Aparato Respiratorio</b>	No tiene	4	16	20
	Si tiene	3	7	10
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas.

En la tabla 7, se aprecia que las enfermedades del aparato respiratorio afecta a 3 trabajadores del sexo masculino y a 7 trabajadores del sexo femenino, las enfermedades ósteomusculares afecta a 2 trabajadores de sexo masculino y 7 trabajadores de sexo femenino, las enfermedades gastrointestinales afecta a 1 trabajador del sexo masculino y 6 trabajadores del sexo femenino, las enfermedades del sistema nervioso afecta a 1 trabajador del sexo masculino y 6 trabajadores de sexo femenino, podemos afirmar que las enfermedades del aparato respiratorio son más frecuentes en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón”. Asimismo, se determina que las enfermedades físicas son más frecuentes en los trabajadores del género femenino realmente los trabajadores.

**Tabla 8.**

*Dimensiones del estrés laboral frecuentes em los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron de Puno en el año 2019*

Dimensiones del Estrés Laboral	Género del trabajador			Total	
	Masculino	Femenino			
Agotamiento Emocional	Bajo	2	4	13%	6 20·%
	Medio	5	18	60%	23 77%
	Alto	0	1	3%	1 3%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>77%</b>	<b>30 100%</b>
Despersonalización	Bajo	1	9	30%	10 33%
	Medio	6	14	47%	20 87%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>77%</b>	<b>30 100%</b>
Realización Personal	Alto	3	13	43%	16 51%
	Medio	4	10	33%	14 47%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>77%</b>	<b>30 100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

En la tabla 8, se muestran los resultados de la dimensión agotamiento emocional, de trabajadores que laboran en consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, en el año 2019, tenemos 6 trabajadores que presentan agotamiento emocional bajo, 2 trabajadores de sexo masculino y 4 trabajadores de sexo femenino, 23 trabajadores presentan agotamiento emocional medio entre ellos 5 trabajadores del sexo masculino y 18 trabajadores de sexo femenino, y solo 1 trabajador de sexo femenino presenta agotamiento emocional alto, lo que quiere decir que el nivel de estrés en los trabajadores está en un nivel medio.

La dimensión de despersonalización se evidencia en que 10 trabajadores tienen despersonalización baja, 1 trabajador de sexo masculino y 9 trabajadores de sexo femenino, 20 trabajadores presentan una despersonalización en nivel medio, 6 trabajadores de sexo masculino y 14 trabajadores de sexo femenino, podemos apreciar que los trabajadores se encuentran en un nivel medio de despersonalización.

la falta de realización personal, se evidencia que 14 trabajadores tienen una falta de realización personal nivel medio, 4 trabajadores de sexo masculino y 10 de sexo femenino, 16 trabajadores presentan una falta de realización personal nivel alto, 3 trabajadores de sexo masculino y 13 trabajadores de sexo

femenino, lo que significa que el nivel de falta de realización personal se encuentra en un nivel alto en los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

**Tabla 9.**  
*Prueba de chi cuadrada*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<b>5,625a</b>	1	<b>,018</b>		
Corrección de continuidad	3,906	1	,048		
Razón de verosimilitud	5,670	1	,017		
Prueba exacta de Fisher				,045	,024
Asociación lineal por lineal	5,437	1	,020		
Nº de casos válidos	30				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Se observa que el valor de chi prueba ( $\chi^2(\text{tabla})= 3,48$ ) es menor que el valor de chi tabla ( $\chi^2(\text{tabla})= 5,625$ ), entonces podemos concluir que se rechaza la  $H_0$ , ya que la probabilidad de significancia es 0,018 siendo menor al 0.05, y se concluye que si existe relación entre estrés laboral con las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de la discusión de resultado

En el análisis e interpretación de los resultados, donde se tomó como muestra de estudio a 30 trabajadores que es el 100% de la población del área que corresponde a consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

Como objetivo general, se pretendió conocer si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, después del análisis estadístico, se observa que el valor de chi prueba ( $\chi^2(\text{tabla})= 3.48$ ) es menor que el valor de chi tabla ( $\chi^2(\text{tabla})= 5.625$ ), entonces podemos concluir que se rechaza la  $H_0$ , ya que la probabilidad de significancia es 0.018 siendo menor al 0.05, y se concluye que si existe relación entre estrés laboral con las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019.

Se desprende del análisis estadístico que el estrés laboral tiene relación significativa con las enfermedades, por lo tanto, conoceremos otros estudios que respalda el nuestro. Huanacune, (2015) investigó “La relación de las enfermedades de las cervicalgias y el estrés laboral en el personal del Hospital de la empresa Shorthorn Perú Copper Corporation en la provincia de Ilo, 2015”, el objetivo general de este trabajo es determinar la relación de la cervicalgia y el estrés laboral en el personal del hospital, en el trabajo de investigación se considera 22 trabajadores. Los resultados obtenidos del presente trabajo revelaron que existe un cuadro de cervicalgias en un porcentaje mayor al 50% de la población estudiada, también revela un nivel de estrés laboral bajo en un 77% e intermedio un 23%. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que no existe una relación directa ni significativa entre las cervicalgias y el estrés laboral en el personal de la empresa Southern Perú Copper Corporation.

En comparación con el estudio de Huanacune, anteriormente mencionado, presentamos y confrontamos que nuestros resultados obtenidos, reflejan del total de la muestra la edad promedio en 57 a 63 años son 7

trabajadores de sexo femenino que expresan que tienen enfermedades del aparato respiratorio y 3 trabajadores de sexo masculino presentan enfermedad del aparato respiratorio, enfermedad osteomuscular presenta 7 trabajadores de sexo femenino y 2 trabajadores de sexo masculino, enfermedad del sistema nervioso presentan 6 trabajadores de sexo femenino y 1 trabajador de sexo masculino, enfermedad gastrointestinal presentan 6 trabajadores del sexo femenino y 1 trabajador de sexo masculino. Las enfermedades del aparato respiratorio y las enfermedades ósteomusculares, están presentes con mayor incidencia en el personal de salud, especialmente en el género femenino en segundo lugar, las enfermedades del sistema nervioso y las enfermedades gastrointestinales con frecuencia en el género femenino. Se sugiere a los demás investigadores tomar como referencia este estudio, y buscar mayores conocimientos en otros servicios públicos, además de tomar conciencia de las consecuencias del estrés y este como se manifiestan en la famosa somatización de enfermedades.

El primer objetivo específico fue identificar las dimensiones del estrés laboral que más afecta a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno en el año 2019, se usó el test de Burnout el cual tiene tres dimensiones, son el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal, para esto se llegó a presentar una figura que representa los resultados en la tabla 8, se percibe que 77,0% de los trabajadores presentan agotamiento emocional de nivel medio, un 20,07% de trabajadores presentan agotamiento emocional de nivel bajo y solo un 3,0% presenta agotamiento emocional de nivel alto. En la dimensión despersonalización, se percibe que solo el 33,0% de trabajadores presentan despersonalización nivel bajo y un 67,0% de trabajadores presentan despersonalización nivel medio, mientras que para realización personal se puede observar que un 53,0% de los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional "MNB" de Puno, manifiesta una realización personal alto, un 47,0% manifiesta una realización personal de nivel medio, el resultado identifica la dimensión del estrés laboral que más afecta a los trabajadores con un porcentaje de 77,0% es el agotamiento emocional.

En relación a otros estudios “Nivel de síndrome de Burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología del Hospital Regional docente de Cajamarca” cuyo objetivo fue evaluar el nivel del síndrome de Burnout que predomina en el personal profesional de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Durante el año 2016. La muestra estuvo conformada por 31 obstetras y 16 ginecólogos. Los resultados fueron el nivel del síndrome de Burnout, según agotamiento emocional, se manifestó en un nivel bajo, caracterizado por desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales, además de menor compromiso con el trabajo; la dimensión de despersonalización muestra una tendencia de nivel medio; mostrándose el profesional, distante y deshumanizado en su relación con los beneficiarios de su trabajo; la mayoría de profesionales se encuentra en el nivel medio en la dimensión de realización personal, es decir que están medianamente satisfechos u orgullosos respecto a sus logros planteados; finalmente, se concluye que el síndrome de Burnout, se manifiesta en el personal de obstetricia y ginecología del Hospital Regional de Cajamarca, en un nivel medio, correspondiéndose con cansancio en su trabajo y, trato inadecuado e insensibles con los pacientes.

El segundo objetivo específico fue identificar las enfermedades más frecuentes que aqueja a los trabajadores de consultorios externos del Hospital “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, de acuerdo con el análisis de las encuestas realizadas y plasmadas en tablas y figuras respectivamente, se tiene como resultado que las enfermedades del aparato respiratorio, y las enfermedades ósteomusculares son frecuentes con un 33,0%, seguido por las enfermedades gastrointestinales y las enfermedades del sistema nervioso con un 23%, se acepta la hipótesis alterna y su significancia, mientras la hipótesis nula se rechaza.

El tercer objetivo consistió en determinar la frecuencia de las enfermedades físicas según el género en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, según los datos obtenidos de las encuestas, refleja que la mayor cantidad de trabajadores de consultorio externo es de género femenino con 23 mujeres, y solo existe 7 trabajadores de género masculino. la edad promedio en 57 a 63 años son 7 mujeres que expresan que tienen enfermedades del aparato

respiratorio que refleja el 23% de la población muestra y las enfermedades osteomusculares en un 23%, seguido de las enfermedades gastrointestinales y del sistema nervioso con un porcentaje del 20%, que tiene una significancia la frecuencia de la enfermedad física en el género femenino. La hipótesis alterna se acepta y la nula se rechaza.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1) El objetivo general de mi estudio fue conocer si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos, después de un análisis exhaustivo se llegó a la conclusión que si existe relación significativa entre el estrés laboral y las enfermedades físicas.
- 2) Se comprobó que las enfermedades del aparato respiratorio, enfermedades ósteomusculares, enfermedades gastrointestinales y las enfermedades del sistema nervioso, son frecuentes en los trabajadores que laboran en consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, los resultados se aprecian en la tabla 7.
- 3) El primer objetivo fue identificar las dimensiones del estrés laboral que más afecta a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019, de acuerdo a los datos obtenidos, los resultados se aprecian en la tabla 8, identificando la dimensión que más afecta a los trabajadores y tiene mayor porcentaje es el agotamiento emocional con un nivel medio y tiene mayor significancia en los trabajadores.
- 4) Para la segunda dimensión solo 10 trabajadores presentan baja despersonalización y 20 trabajadores de consultorios externos presentan despersonalización media.
- 5) La tercera dimensión de la variable estrés laboral muestra que 14 trabajadores sienten una falta de realización personal dentro del rango medio y 16 trabajadores de consultorio externo sienten nivel alto, la falta de realización personal.
- 6) El segundo objetivo fue identificar las enfermedades físicas más frecuentes que afecta a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno se evidencia en la tabla 7 que se ha detectado son las enfermedades del aparato respiratorio, las

enfermedades ósteomusculares, las enfermedades gastrointestinales y las enfermedades del sistema nervioso.

- 7) El último objetivo fue determinar la frecuencia de las enfermedades físicas según el género, de los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2019. La enfermedad física es frecuente en los trabajadores de género femenino como se evidencia en la table 7 del presente trabajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1) Se considera que los trabajadores de salud están estresados por la demanda de sus servicios, por lo tanto, se sugiere brindar programas de gimnasia laboral, espacios recreativos, liderados por un profesional en salud mental, el cual disminuya los niveles de estrés alto y moderado.
- 2) Para las dimensiones del estrés como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se deben implementar programas de detección de riesgos laborales para identificar de manera oportuna los problemas de estrés, en los trabajadores del sector salud, con el servicio de salud mental.
- 3) Se conoce que las enfermedades físicas son consecuencia del estrés; por lo que se debe implementar y garantizar controles de salud anuales de forma obligatoria para los servidores públicos de salud. Además de hacer campañas para la prevención y promoción de estilos de vida saludables.
- 4) Se sugiere que el Ministerio de Salud debería de supervisar el Programa de Calidad en los diferentes hospitales y centros de salud, para garantizar que el fondo económico destinado debe ser para la implementación de programas de prevención de riesgos laborales para los trabajadores del sector salud.
- 5) Los investigadores amplíen este campo de conocimiento que es poco estudiado; ya que se encontró un solo estudio relacionado a enfermedades físicas y estrés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Martínez & Palella (2012). *Antecedentes de la Investigación*. 2006.6ª Ed. p.106
- Arciniega, A. (2012). *Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategia. para afrontarlo*. Revista: Venezolano de Gerencia 2012, 17(60), 611-634. Fecha de consulta 15-02.20 ISSN:1315-9984.
- Arias, F., (2012). *Proyecto de Investigación, Bases, Teóricas, Coeficiente de relación 2012*, (6º Ed). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Babatunde, Gánster y Rosen (2013). *Occupational Stress: A Review on conceptualizations, causes and cure*. Economic insights - Trends & Challenges, 65(3).
- Balducci, C., Fraccaroli, F. y Schaufeli, W. B. (2011) *Workplace bullying and its relation whit work characteristics, personality, and post-traumatic Stress Symptoms: An integrated model*. *Anxiety, Stress & Coping*, 24(5) 499-513. Citado por Cepyme News, 2018.
- Cáceres, V., Peralta, M. (2016). *Relación de Estrés Laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016*. tesis para optar el título de Administradora, Universidad Privada del Norte.
- Colligan, T. W. y Higgins, E. M. (2006). *Workplace Stress: Etiology and consequences* *Journal of workplace behavioral health*. 21(2) 89-97.
- Conley, S. y You, S. (2014). *Role Stress revisited: Job structuring antecedents, work Outcomes and moderating, effects of locus of control*. *Educational Management Administration & Leadership*.. 42 (2), 184-206.
- Cristina Maslach y Jackson (1981). *Permite medir las tres dimensiones del Síndrome de Burnout*.
- Dorland (1994) *Dorland`s Medical Dictionary* 28 ed; Phila, Saunders, (1994).
- Folkman, S., Lazarus, R., Appraesal, coping, health status and psychological, symptoms. Valoración, afrontamiento, nivel de salud y síntomas

psicológicos. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986. 50(3), 571-579.

Folkman, S. & Lazarus, Copyng as a mediator of emotion *Journal of personality and social/psychology* 1988, (54, 3):466-475.

Gánster, D. C. y Rosen, C. C. Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 2013 39(5), 1085-1122.

García, J., en su tesis sobre “Estudio del Estrés Laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015” para optar Título en Magister en Seguridad e Higiene Industrial 2016, Cuenca Ecuador, Universidad Cuenca, facultad de Ciencias Químicas.

Granados, (2016). Síndrome del Burnout y Estrés Laboral en los profesionales de enfermería debido a la crisis económica y recorte de sanidad en España ciudad de Valladolid.

Hans Selye, (1956) the stress of life. Nueva York: McGraw-Hill Book Company.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010), Metodología de la investigación (5ª Ed.) México, D.F., México: McGraw, Hill Interamericano

Hernández Diaz, Gonzales Méndez, 2007, Ferrite, 2009. Argentina, el ruido constituye el agente causal de 32% de las enfermedades profesionales notificados en el año 2010(SRT, 2010).

Izquierdo, (2016). Estrés y síndrome de burnout en profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Santa Lucia de Cartagena tesis.

Karasek y Theorell, (1990) Healthy work. Stress, Productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books 1990.

Luque, N. (2017), en la investigación titulada “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés. 2017” para optar el título de Enfermería en emergencia y desastres. De la Universidad Nacional San Marcos, Facultad de Medicina.

Naranjo, M.L. (2004), enfoques conductuales, cognitivas y racional emotivos San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica

- Neciosup, S., trabajo de investigación realizado sobre “Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de Obstetricia y ginecología, Hospital Regional Docente de Cajamarca 2016” para optar el título profesional de Obstetra, Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias de la salud.
- Diaz Olalla J.M. Madrid Salud página de salud pública del ayuntamiento de Madrid 2018.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Citado por Cordero A. (2015).
- Martínez E., Diaz, D., (2007), una aproximación psicosocial al estrés escolar Educación y Educadores 10(2). Consultado 16-02-20
- Mendoza, H. (2015), Trabajo de investigación Relación de la cervicalgia y el estrés laboral en el personal del hospital de la empresa Southern Peru Cooper Corporation en la Provincia de Ilo” para optar el título de Licenciada Tecnólogo Médico en el Área de Terapia Física y Rehabilitación. Universidad Alas Peruanas UAP de la ciudad de Arequipa.
- Menor, M. & Diaz, R. y Fernández, L. (2015) estudio de investigación realizado sobre “Factores estresores y Síndrome de Burnout en enfermeras de cuidado intensivo de dos hospitales de Es Salud nivel III Lima Metropolitana” para optar título de Licenciada en Enfermería de la Universidad Ricardo Palma de Lima.
- Navarro, V., (2017). Psiquiatra trastornos depresivos. Video.
- Oblitas, L. (2004) *Psicología de la salud calidad de vida*, Australia: Internacional Thompson Editores.
- OIT, (2013) *Prevención del estrés en el trabajo*, lista de punto de comprobación, mejoras prácticas para la prevención del estrés, Ginebra OIT 119 p. ISBN 978-92.
- Oramas, A., Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de la enseñanza primaria, Habana Cuba 2013. Ministerio de Salud Pública

- Ortega Esteban, O., (2020) Trabajo y personal.com/estrés-laboral/estrés laboral y enfermedades relacionados con el estrés.
- Pérez, P. & Gardey, A., (2019). Definición de enfermedades. Diccionario Medico Teide Vol., 22 Núm. 44.
- Silla, J.M.P, (2001). El Estrés Laboral: una perspectiva individual colectiva. Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (13),18,38.
- Stedman (1995). *Stedman`s Medical Dictionary*. 26 ed; Batimore, Williams & Wilkins.
- Ribeiro, R., Palucci, M., (2015) Prevalencia del síndrome metabólico entre los trabajadores de enfermería y su asociación con estrés ocupacional, ansiedad y depresión 2015. Universidad de Panamá Brasil.
- Rojas A., Tejada P., Valladares R. (2017). *Influencia del estrés laboral en relación enfermera-paciente en el Centro quirúrgico del Hospital Nacional Lima-2017*. trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima; Julio - agosto 2017”
- Tantaruna, S. (2017) “*Estrés laboral en el personal de un Colegio Odontológico en el Perú 2017*”, tesis para optar el Grado de Maestra de Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PG:</b> ¿Existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019?</p>	<p><b>OG:</b> conocer si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.</p>	<p><b>Ha:</b> Si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.  <b>Ho:</b> El estrés laboral, no se relaciona con las enfermedades en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019</p>	<p><b>V1: Estrés laboral</b>  OIT, (2016). El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.</p>	<p>Enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, posee un diseño no experimental, la determinación de la población conformado por 30 trabajadores de Consultorios Externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno. En el año 2019, La selección del instrumento para el diagnóstico del estrés y la definición de los estresores es El Maslach Burnout Inventor (MBI) en el que plantea a la persona una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. El instrumento está formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, obteniendo los tres factores que se denominan: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, para determinar el nivel de estrés en los trabajadores y encuesta de la OMS; para identificar enfermedades y correlacionar con el estrés laboral.</p>
<p><b>PE1</b> ¿Qué dimensiones del estrés laboral son los que afectan a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019?</p> <p><b>PE2</b> ¿Qué enfermedades físicas son más frecuentes en los trabajadores de consultorio externo del Hospital “MNB” de Puno en el año 2019?</p> <p><b>PE3</b>Cuál es la frecuencia de la enfermedad física según el género en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019?</p>	<p><b>OE:</b> Identificar las dimensiones del estrés laboral que más afecta a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019</p> <p><b>OE:</b> Identificar las enfermedades físicas más frecuentes en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno. En el 2019.</p> <p><b>OE:</b> Determinar la frecuencia de las enfermedades físicas según el género, en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.</p>	<p><b>Ha:</b> Las dimensiones más frecuentes del estrés laboral son agotamiento emocional en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.  <b>Ho.</b> Las dimensiones más frecuentes del estrés laboral no son agotamiento emocional en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.</p> <p><b>Ha.</b> Las enfermedades físicas son frecuentes en los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.  <b>Ho.</b> Las enfermedades físicas no son frecuentes en los trabajadores de consultorio externo del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron”. De Puno en el año 2019.</p> <p><b>Ha.</b> Las enfermedades físicas son más frecuentes en los trabajadores de género femenino que laboran en consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron”. De Puno en el año 2019.  <b>Ho.</b> Las enfermedades físicas no son frecuentes en los trabajadores de género femenino que laboran en consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron”. De Puno en el año 2019.</p>	<p><b>V2: Enfermedad.</b> Según OMS, es la alteración o desviación del estado biológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por signos y síntomas característicos y cuya evolución es más o menos previsible. Se entiende a la enfermedad como la pérdida de la salud, cuyo efecto negativo es consecuencia de una alteración estructural o funcional de un órgano a cualquier nivel.</p>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V1 <b>Estrés laboral</b>	OIT, (2016). El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.	Agotamiento Emocional.	- Cansancio mental, - Fatiga física - Depresión - Sensación de pesadez	Conformado por 9 ítems. 1,2,3,6,8,13,14,16,20
		Despersonalización	- Actitudes distantes - Indiferencia - Cinismo	Conformado por 5 ítems. 5,10,11,15,22
		Falta de Realización personal	- Baja autoestima - Irritabilidad - Baja productividad	Conformado por 8 ítems. 4,7,9,12,17,18,19,21
V2 <b>Enfermedades físicas</b>	<b>Enfermedad.</b> Según OMS, es la de alteración o desviación del estado biológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos y cuya evolución es más o menos previsible. Se entiende a la enfermedad como la pérdida de la salud, cuyo efecto negativo es consecuencia de una alteración estructural o funcional de un órgano a cualquier nivel.	Enfermedades del aparato respiratorio	- Climatológicas - Friaje - Contaminación del aire - Hacinamiento	18,19,20,21.
		Enfermedades gastrointestinales	- Malos hábitos - Bacterias - Virus - Parásitos - Hábitos alimenticios.	12, 13. 14.25.
		Enfermedades osteomusculares	- Dolor - Pérdida de sensibilidad - Pérdida de fuerza - Dificultad de movilidad	1.2.3.4. 22. 23.
		Enfermedades del sistema nervioso.	- Trastornos vasculares - Trastornos congénitos - Problemas de salud mental - Insuficiencia renal - Insuficiencia hepática.	5,6,7.8.9.10.11.15,16,17, 24,26,27,28,29,30.

## Anexo 3: Instrumentos

### Variable 1 Estrés Laboral

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2.- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						
3.- Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo-						
4.- Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.						
5.- Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.						
6.- Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo						
7.- Trato muy eficazmente los problemas de las personas.						
8.- Me siento agotado por mi trabajo.						
9.- Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.						
10.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo.						
11.- Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12.- Me siento muy activo en mi trabajo.						
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.						
14.- Creo que estoy trabajando demasiado.						
15.- No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que doy servicio.						
16.- Trabajar directamente con personas me produce estrés.						
17.- Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a los que doy servicio.						
18.- Me siento estimado después de trabajar en contacto con personas.						
19.- He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.						
20.- Me siento acabado.						
21.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.						
22.- Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas,						
Agotamiento Emocional <b>AE</b> , Despersonalización <b>D</b> , Realización Personal <b>RP</b> .						

## Variable 2: Enfermedades físicas

	Ninguna 1	Poca 2	Moderada 3	Severo 4	Extremo 5				
N.º	ÍTEM				1	2	3	4	5
1	En general en los últimos 30 días ¿Qué tanta dificultad tuvo para movilizarse de un lado a otro?								
2	En general en los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo con sus cuidados personales por ejemplo para bañarse o vestirse?								
3	En general en los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo con el trabajo o las actividades del hogar?								
4	En general en los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor o molestia sintió?								
5	En general en los últimos 30 días, ¿Qué tanta angustia, preocupación o tristeza experimentó?								
6	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo para concentrarse o recordar cosas?								
7	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo en sus relaciones personales o para participar en comunidad?								
8	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo usted para ver y reconocer a una persona conocida a una distancia aproximadamente 20 metros?								
9	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo usted para ver y reconocer un objeto a un brazo de distancia o para leer?								
10	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo usted para oír a alguien hablar al otro lado de la habitación con un tono de voz normal?								
11	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo usted para oír lo que dice en una conversación con otra persona en una habitación silenciosa?								
12	En los últimos 30 días, ¿tuvo problemas debido a ardor en el estómago?								
13	En los últimos 30 días, ¿tuvo problemas debido a diarreas?								
14	En los últimos 30 días, ¿Cuánto problema tuvo para hacer deposiciones incluyendo si tuvo estreñimiento?								
15	En los últimos 30 días, ¿Cuánto problema tuvo para orinar o para controlar la orina? (incontinencia)								
16	En los últimos 2 años ¿intentaron usted y su conyugue tener hijos?								
17	En los últimos 30 días, ¿pudieron tener hijos?								
18	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo para respirar en reposo?								
19	En los últimos 30 días, ¿Qué tanta dificultad tuvo para respirar al hacer ejercicios leves?								
20	En los últimos días, ¿Qué tanta dificultad tuvo debido a la tos o a silbidos en el pecho?								
21	En los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor o molestia tuvo?								
22	En los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor tuvo en las articulaciones?								
23	En los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor tuvo en la espalda?								
24	En los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor tuvo en la cabeza?								
25	En los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor tuvo en el estómago o abdomen?								
26	En los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor tuvo en el pecho?								
27	En los últimos 30 días, ¿Qué tanto dolor tuvo en otras partes del cuerpo?								
28	En los últimos 30 días, ¿se sintió feliz y alegre?								
29	En los últimos 30 días, ¿Se sintió triste, vacío y deprimido?								
30	En los últimos 30 días, ¿Se sintió irritable o de mal genio?								

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### VALIDACION DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Vargas Marquez Karla Liseth  
 1.2. Cargo o institución donde labora: I.F. Agua Industrial de Atina  
 1.3. Especialidad del experto: Psicología Psicoeducativa  
 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 6 años  
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación: MBI, Inventario de Burnout Maslach  
 1.6. Variable medida: Estrés laboral  
 1.7. Autor del instrumento: Maslache

INDICADOR	CRITERIO	Deficiente (0.20%)	Bajo (1.40%)	Bueno (1.40%)	Muy Bueno (1.40%)	Excepcional (0.20%)
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de las capacidades					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología científica					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓

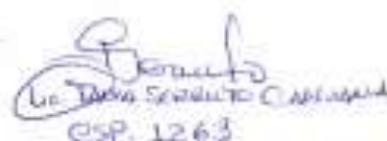
- II. OPINION DE APLICABILIDAD: El test psicológico esta adecuado para el ambito de la  
SEA aplicado en las empresas privadas.  
 III. PROMEDIO DE VALORACION: 95%

Puno, 18 de mayo 2020

Karla Liseth Vargas Marquez

NOMBRE:

  
 Karla Liseth Vargas Marquez  
 Psicóloga  
 I.F. Agua Industrial de Atina

  
 Lic. Diana Sandoval Caceres  
 CSP. 1263

**VALIDACION DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto Jayas Marquez Karla Liseth  
 1.2. Cargo o institución donde labora I.E. Agro Industrial Sec. Puno  
 1.3. Especialidad del experto Psicología Educativa  
 1.4. Tiempo de experiencia laboral 6 años  
 1.5. Nombre del instrumento motivo de Evaluación Estrategia Salud (ORS)  
 1.6. Variable medida Enfermedades Físicas  
 1.7. Autor del instrumento ORS

INDICADORES	CRITERIOS	Darfeitas (1-20%)	Regalar (21-40%)	Dama (41-60%)	Min Dama (61-80%)	Excepcion (81-100%)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					/
4. ORGANIZACIÓN	Exiere una organizacion logica				/	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				/	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluacion y desarrollo de las capacidades					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teoricos cientificos de la tecnologia cientifica				/	
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones				/	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico				/	

- II. OPINION DE APLICABILIDAD  
La estrategia cumple las expectativas de la variable que se midio, la aplicabilidad es pertinente
- III. PROMEDIO DE VALORACION: 89%

Puno, 18 de enero 2020

Karla Liseth Jayas Marquez  
 NOMBRE

  
 Karla L. Jayas Marquez  
 Psicóloga Educativa  
 C.O.P. 2005

  
 Dr. Tarsa Sandoval Caceres  
 C.O.P. 1263



## **Anexo 6: Propuesta de valor**

Planteamiento del problema:

Hoy en día el estrés es enemigo de un sin fin de personas que día a día buscan la manera de combatirlo, millones de personas viven con mucho estrés, generado por las actividades que desempeñan día a día, trae como consecuencia una carga laboral súper pesado algo que genera en ello un serio problema.

A nivel mundial los trabajadores de la salud, están expuestos a un sin número de factores opresores psicológicos, emocionales y profesional que afecta su entorno laboral y la prestación de servicios a los pacientes; el tema de los factores psicosociales en el trabajo ha cobrado gran relevancia en los últimos años. Instituciones Internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Unión Europea (UE), el Instituto de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad han declarado a los factores psicosociales y al estrés laboral como una de las grandes prioridades en el tema del trabajo y la salud ocupacional en los próximos años.

En el ámbito internacional, el estrés es catalogado como un mal del siglo.

El estrés laboral puede traer como consecuencia enfermedades que perjudican la calidad de vida de las personas y trabajadores, los efectos negativos del estrés se manifiestan de muchas formas y pueden incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales (OIT, 2013).

Es por esta razón que nos vemos interesados en investigar sobre el problema del estrés laboral y las enfermedades físicas que aqueja a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno.

**Cuyo Objetivo General:**

Conocer si existe relación entre el estrés laboral y las enfermedades físicas en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.

**Objetivos Específicos:**

Identificar las dimensiones del estrés laboral que más afectan a los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.

Identificar las enfermedades físicas más frecuentes en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.

Determinar la frecuencia de las enfermedades físicas según el género en los trabajadores de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” de Puno en el año 2019.

Se considera que los trabajadores de salud están estresados por la demanda de sus servicios, por lo tanto, se sugiere brindar programas de gimnasia laboral, espacios recreativos, liderados por un profesional en salud mental, el cual disminuya los niveles de estrés alto y moderado.

Para las dimensiones del estrés como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal implementar programas de detección de riesgos laborales para identificar de manera oportuna los problemas de estrés, en los trabajadores del sector salud, con el servicio de salud mental.

Se conoce que las enfermedades físicas son consecuencia del estrés; por lo que se debe implementar y garantizar controles de salud anuales de forma obligatorio para los servidores públicos de salud. Además de hacer campañas para la prevención y promoción de estilos de vida saludables.

Se sugiere que el Ministerio de Salud debería de supervisar el Programa de Calidad en los diferentes hospitales y centros de salud, para garantizar que el fondo económico destinado debe ser para la implementación de Programas de prevención de riesgos laborales para los trabajadores del sector salud.