



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

TESIS

**ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL
SANTA MARÍA DE CUTERVO - CAJAMARCA 2016**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Bach. PERCY JOSÉ ARTEAGA DÍAZ

Bach. NELLY SÁNCHEZ DELGADO

LIMA - PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

Dra. MADELEINY BERNARDO SANTIAGO.
ASESOR

JURADO EXAMINADOR

Dra. GRISI BERNARDO SANTIAGO.

PRESIDENTE

Mg. ANA CECILIA PAREJA FERNANDEZ.

SECRETARIA

Mg. LENMY S. OCHOA SANTOS

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Eugenio Sánchez Tello y María Edita Delgado Alvarado e hijos Karol Edith Díaz Sánchez y Renzo Renán Díaz Sánchez en especial a mi esposo Gaspar Villalobos Quinteros ya que gracias a su apoyo incondicional he podido culminar mi carrera universitaria.

NELLY S.D

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Juan José Arteaga Avellaneda y Elvia Karola Díaz Oblitas ya que gracias a su apoyo incondicional he podido culminar mi carrera universitaria.

PERCY.J .A.D

AGRADECIMIENTO

Se lo agradezco primeramente a Dios por darme la vida y la salud, brindarme la oportunidad de formar parte de este mundo y bendecir mi camino, también agradecer infinitamente a esta casa superior universitaria por abrirme las puertas así formar parte de esta familia universitaria.

NELLY S.D

Le agradezco primeramente a Dios por guiar cada uno de mis pasos por darme la vida y la salud, brindarme la oportunidad de formar parte de este mundo y bendecir mi camino, también agradecer infinitamente a esta casa superior universitaria por abrirme las puertas así formar parte de esta familia universitaria.

PERCY.J .A.D

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros; Percy José Arteaga Díaz, identificado con DNI N° 27296085 y Nelly Sánchez Delgado, identificada con DNI N° 40938589, declaramos que la tesis titulada: Estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo, Cajamarca 2016, se ha desarrollado a partir de una investigación exhaustiva y profunda, tomando en cuenta los derechos intelectuales de los autores citados y que debidamente aparecen en las referencias bibliográficas. En ese sentido, todos los datos y exploración presentados en nuestro trabajo son veraces y auténticos.

En tal facultad nos responsabilizamos de lo descrito en nuestra tesis y de su efecto científico, por lo cual si no cumplierse con lo establecido nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada TELESUP.

Lima, diciembre del 2017.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo general de determinar el estrés laboral en los trabajadores de las distintas áreas del Hospital Santa María de Cutervo, Cajamarca 2016. Y como objetivos específicos describir cada dimensión del estrés en la muestra de estudio, a partir de una investigación prospectiva, transversal con un diseño no experimental, utilizando como instrumento el *Inventario de Burnout de Maslach - MBI*, el cual se aplicó a una muestra de 119 trabajadores. Los resultados de nuestra investigación muestran en detalle que: los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo presentan, en su mayoría 79%, niveles bajos de estrés laboral, mientras que un 21% poseen nivel moderado y ningún caso con alto estrés laboral. Asimismo, se ha determinado que un 70,6% de trabajadores poseen un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que un 28.6% poseen un nivel medio y por último un 0.8% posee un nivel alto de agotamiento emocional; siendo que el nivel preponderante de la dimensión despersonalización es bajo 50,4 %, seguido de un 40,3% con nivel medio, y solo un 9,2% con nivel alto. Finalmente e determino la existencia de un nivel preponderantemente alto 46,2% en realización personal, seguido de un 41,2 % bajo, y por el contrario solo un 12,6 % poseen un nivel medio. Lo hallado en el presente trabajo de investigación deja evidencia de la existencia de cierto grado importante de estrés laboral, el cual teóricamente sería producto de un ambiente laboral estresante.

Palabras Claves: Estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, autorrealización personal, salud.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of establishing the levels of work stress in the workers of the different areas of the Santa Maria de Cutervo Hospital, Cajamarca 2016. The scientific study had as a general objective to determine the levels of stress and as specific objectives to describe each dimension of stress in the study sample, from a prospective, cross-sectional research with a non-experimental design, using the Instrument Burnout Maslach Inventory - MBI, which was applied to a sample of 119 workers. The results of our investigation show in detail that: the workers of the Hospital Santa María de Cutervo present, mostly 79%, low levels of work stress, while 21% have moderate level and no case with high work stress. It has also been determined that 70.6% of workers have a low level of emotional exhaustion, while 28.6% have a medium level and finally 0.8% have a high level of emotional exhaustion; being that the preponderant level of the depersonalization dimension is low 50.4%, followed by 40.3% with a medium level, and only 9.2% with a high level. Finally, I determine the existence of a preponderantly high level 46.2% in personal fulfillment, followed by a low 41.2%, and on the contrary only 12.6% have a medium level. The findings of the present investigation leave evidence of the existence of a certain important degree of work stress, which theoretically would be the product of a stressful work environment.

Key words: Work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal self-realization, health.

ÍNDICE

ASESOR DE TESIS.....	II
JURADO EXAMINADOR.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
INTRODUCCIÓN	144
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio	18
1.4. Objetivos de la investigación.	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. El estrés.....	26
2.2.2. El estrés laboral.....	28
2.2.3. Teoría de Maslach & Jackson (1981).....	29
2.2.4. Estructura del síndrome de Burnout o estrés laboral según Maslach & Jackson (1981).....	29
2.2.5. Otros modelos de estrés laboral.....	30

2.2.6. Tipos de estrés laboral.....	32
2.2.7. Tipos de estresores laborales.....	33
2.2.8. Fuentes de estrés laboral.....	36
2.2.9. Causas y factores desencadenantes.....	41
2.2.10. Causas de estrés laboral.....	42
2.2.11. Peligros relacionados con el estrés.....	43
2.2.12. Síntomas y consecuencias del estrés laboral.....	45
2.3. Definición de términos básicos.....	48
III. MARCO METODOLÓGICO	511
3.1. Hipótesis de la investigación	51
3.2. Variables de estudio	51
3.2.1. Definición conceptual.....	51
3.2.2. Definición operacional.....	51
3.3. Tipo y nivel de la investigación	51
3.3.1. Tipos de investigación.....	51
3.4. Diseño de la investigación	52
3.5. Población y muestra de estudio.....	52
3.5.1. Población.....	52
3.5.2. Muestra.....	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	53
3.7. Métodos de análisis de datos	55
3.8. Aspectos éticos	55
IV. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Resultados.....	57
V. DISCUSIÓN	67
5.1. Discusión.....	67
VI. CONCLUSIONES	71
6.1. Conclusiones.....	71
VII. RECOMENDACIONES.....	72
7.1. Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73

ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	79
Anexo 3: Instrumentos	80
Anexo 4: Validación de instrumentos	83
Anexo 5: Matriz de Datos	84
Anexo 6: Consentimiento informado	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Categorías de diagnóstico de los niveles del síndrome de Burnout	54
Tabla 2: Distribución de los niveles de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo, 2016	57
Tabla 3: Distribución de los niveles de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Hospital Santa María. Cutervo, 2016	58
Tabla 4: Distribución de los niveles de la dimensión realización personal en los Trabajadores del Hospital Santa María. Cutervo, 2016	59
Tabla 5: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según especialidad.....	60
Tabla 6: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según situación laboral.....	61
Tabla 7: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según género	62
Tabla 8: Distribución de los niveles de la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María. Cutervo, según especialidad.....	63
Tabla 9: Distribución de los niveles de la dimensión despersonalización del variable estrés laboral, según especialidad.....	64
Tabla 10: Distribución de los niveles de la dimensión de realización personal del variable estrés laboral, según especialidad.....	65
Tabla 11: Niveles de estrés laboral en la muestra	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de agotamiento emocional de la variable estrés laboral	57
Figura 2: Niveles de despersonalización de la variable estrés laboral	58
Figura 3: Niveles de realización personal de la variable estrés laboral	59
Figura 4: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según especialidad.....	60
Figura 5: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según situación laboral.....	61
Figura 6: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según género	62
Figura 7: Niveles de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Santa María.	66

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tuvo como propósito establecer los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo, durante los meses de Febrero y Marzo del 2016, mediante la aplicación del Cuestionario *Maslach-Burnout Inventory* aplicado a los licenciados en enfermería, técnicos de enfermería, obstetras y médicos de los servicios mencionados, en donde se obtuvieron datos que lograron dar respuestas a las interrogantes planteadas, como también cumplir los objetivos propuestos.

El estrés de origen laboral, se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo y diversos componentes psicosociales, laborales y biofísicos.

Los hospitales son fuentes indispensables de atención al ciudadano. Las relaciones internas y con los pacientes en estas instituciones se apoya en reglamentos de gestión direccionados a dar respuesta organizacional a las relaciones en el ámbito laboral, a la vez de promover la identificación, integración y cohesión del personal, el cual que genere un clima de confianza mediante el funcionamiento de un buen sistema de gobierno institucional. Por ende, toda organización o institución se encuentra en constante movimiento y un hospital no es la excepción e incluso se podría decir que el movimiento el cual se desarrolla en ellos, es el doble o triple de lo normal, por ende se maneja diferentes tipos de caracteres, personalidades, lo cual tiende a repercutir en el personal del hospital, pudiendo ocasionar algún comportamiento inadaptado o inadecuado hacia su trabajo debido a los distintos factores que generan estrés en el trabajo.

En base a todo lo expuesto hemos investigado como están distribuidos los niveles de estrés laboral en el personal de salud Hospital Santa María de Cutervo, con resultados interesantes que podrán servir para el desarrollo de otras investigaciones y la planificación de acciones preventivas y remediales en dicha institución.

Se han considerado los siguientes capítulos. En el capítulo I, se registran problema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del estudio y los objetivos de investigación. En el capítulo II, marco teórico, antecedentes de investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. En el capítulo III, se registra el marco metodológico, precisando aspectos como la variables estudiadas, la forma en que se operado con ellas, la metodología empleada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo IV, se considera los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información recogida. Todos ellos organizados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones. En el capítulo V, se considera la discusión de los resultados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados y las bases teóricas así como los antecedentes del estudio para contrastarlos y elaborar reflexiones sobre ellos.

En el capítulo VI, se considera las conclusiones. Las cuales responden a los objetivos de la investigación, luego de contrastar las hipótesis de estudio. Y por último, en el capítulo VII se consideran las recomendaciones. Finalmente, las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el Mundo actual, las personas nos encontramos sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado con fenómenos sociales tan comunes y frecuentes hoy en día, entre los que podemos citar el abandono familiar, la pobreza, el desempleo, bajo salario y la violencia en todas sus formas, todas ellas hacen que el individuo enfrente situaciones amenazantes que le generan estrés, modificando así los estilos y calidad de vida de las personas, (Stavroula & Cox, 2004).

En lo laboral la situación actual refleja que un tercio del tiempo de una persona adulta está dedicado exclusivamente al ejercicio laboral. Si tenemos en cuenta no sólo el número de horas, días y años que una persona dedica a su trabajo, sino también la calidad de vida que ha tenido en el ámbito laboral podemos comprender la influencia que el mismo tiene en la salud, tanto del trabajador como en el de su entorno humano, familiar y social.

“Se puede decir que la salud se pierde cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, tales como el estrés” (Stavroula & Cox, 2004). El estrés constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad donde vivimos, sea en aspectos biológicos, psicológicos, sociales o espirituales.

En el Perú, El Ministerio de Salud cuenta con un programa de salud mental, cuya finalidad es la prevención de trastornos y/o enfermedades que afectan el orden psicológico de las personas. Sin embargo son varias las investigaciones que muestran que pese a estos esfuerzos, hay un porcentaje considerable de profesionales de la salud que son afectados y

desarrollan estrés laboral o síndrome de Burnout (Coronado, 2006 y Morales, 2007).

En la ciudad de Cutervo, se han evidenciado cansancio en la labor que desempeñan los trabajadores de la salud, ya que la sobrecarga de funciones y el mismo trajín diario hace que su estado anímico colapse. Ya sea por el estrés u otras preocupaciones. Frente a todo ello, nace la necesidad de plantear este problema para obtener resultados y tomar decisiones que favorezcan un mejor desempeño.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el estrés laboral que poseen los trabajadores del hospital Santa María Cutervo – Cajamarca 2016?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel preponderante de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo – Cajamarca 2016?

¿Cuál es el nivel preponderante de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo – Cajamarca 2016?

¿Cuál es el nivel preponderante de la dimensión realización personal en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo – Cajamarca 2016?

¿Cuál es la distribución de los niveles de las dimensiones del Burnout, según especialidad del personal trabajador del Hospital Santa María de Cutervo– Cajamarca 2016?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación se va a justificar porque es relevante, ya que se explicará en los siguientes aspectos:

En el aspecto teórico, la relevancia de tratar esta temática ha sido un tanto dificultosa, porque no se han encontrado muchas teorías relacionadas a la variable síndrome de Burnout, a quien hemos contemplado como teoría es Maslach Burnout inventory, cuyo autor es Maslach y Jackson (1981). Además, otros estudios como los realizados por Cano, que expresa que el estrés está referido a sucesos en las cuales son situaciones de fuerte demanda de trabajo que acarrea agotamiento.

Aspecto práctico, la investigación es importante porque se tendrá como base los resultados para que a partir de los ellos se podrían planificar acciones adecuadas, procediendo pertinentemente sobre las dimensiones que requieran mayor atención, y así contribuir en el bienestar personal de estos profesionales, lo que repercutirá en un mejor servicio de atención a los pacientes.

Aspecto metodológico, la investigación se ha desarrollado a través de una diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, ya que se aplicó un cuestionario, que consta de tres dimensiones y 22 preguntas. Asimismo, se aplicó el instrumento a una muestra de 119 trabajadores de la salud. Cuyos resultados favorecerán el estudio, donde se refleja la preponderancia del estrés laboral.

Finalmente, nuestra investigación brindará la descripción de la variable y sus dimensiones en la muestra de estudio, brindando así un aporte a las

comunidades científicas, ya que estos datos permitirán comprender mejor la realidad de la variable estudiada en los trabajadores de las instituciones de salud de la provincia de Cutervo, se podrán usar como antecedentes y abren la posibilidad de generar nuevos planteamientos y futuras investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el estrés laboral que se presenta en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo - Cajamarca 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

Describir el nivel preponderante de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo - Cajamarca 2016.

Describir el nivel preponderante de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo- Cajamarca 2016.

Describir el nivel preponderante de la dimensión realización personal en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo - Cajamarca 2016.

Describir la distribución de los niveles de las dimensiones del Burnout según especialidad del personal trabajador del Hospital Santa María de Cutervo - Cajamarca 2016.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Jara (2015), “Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” en el año 2015 Lima, Perú. El síndrome de Burnout se desarrolla en todos los contextos laborales en respuesta a una situación de estrés laboral crónico. Está presente frecuentemente en personas que están en contacto directo con otras personas como el personal de los servicios de salud (hospitales, centros de salud y otros). Según la literatura médica son las enfermeras y médicos el personal más propenso a esta nueva forma de estrés laboral y/o síndrome de Burnout. Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú. Se realizó un estudio descriptivo, observacional de corte transversal. 91 Residentes de medicina de 2do y 3er año de todas las especialidades del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015. Se utilizó una encuesta conteniendo el cuestionario Maslach Burnout Inventory - HSS. Presentaron síndrome de Burnout hallado en los residentes de medicina, una prevalencia del 24,2% (22/91). La prevalencia del SB fue de 24.2%, presentándose en residentes de 2do año, solteros, edad entre 25 y 34 años, con ingresos aproximados de s/.4000. La especialidad con mayor prevalencia de SB fue cirugía general, que atendían más de 30 pacientes y que realizaban 2 guardias a la semana. La dimensión más afectada fue la despersonalización 58%.

Larico (2015), “Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015” presente investigación tuvo

como objetivo determinar la diferencia significativa en el nivel de Síndrome de Burnout entre enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca. El tipo de investigación corresponde al diseño no experimental de tipo transversal descriptivo – comparativo se utilizó el Cuestionario Breve de Burnout, que consta 21 preguntas, se utilizó el muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia. Para la prueba de hipótesis, Prueba T para la igualdad de medias se obtiene un valor de .000 valor que se encuentra por debajo de 0.05; evidenciando que existe diferencia significativa en el Síndrome de Burnout. Respecto a los estadísticos descriptivos se observa que las enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana, presentan mayor porcentaje en el nivel alto (46,2%) seguido del nivel medio (42,3%) a diferencia de los docentes de la Institución Educativa César Vallejo que presentan un mayor porcentaje en el nivel bajo (63,9%) seguido del nivel medio (25,0%) evidenciando que las enfermeras presentan mayor nivel del Síndrome de Burnout. Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe diferencia significativa en el nivel del Síndrome de Burnout entre enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015, aceptando la hipótesis de investigación.

Silva (2015), “Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del Hospital San José de Callao en el período octubre – diciembre 2015”, donde determinaron la prevalencia y los factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del Hospital San José del Callao en el período octubre –diciembre del 2015. Se realizó un estudio de tipo observacional, descriptivo, analítico de corte transversal y de fuente de información prospectiva, la población fue la totalidad de personal médico que labora en el área crítica del Hospital San José, de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión. Tomándose en cuenta como personal médico a asistentes, residentes e internos

de los cuales se estudiaron en total a 64 personas dentro de las cuales fueron 28 internos, 16 residentes y 20 asistentes de diversas áreas críticas como medicina, cirugía, gineco, obstetricia, pediatría y shock trauma. Se halló una prevalencia del síndrome de Burnout en el 7.8% del personal estudiado, también que existe un 29.7% de personal con niveles altos de “cansancio emocional”, 39.1% con niveles altos de “despersonalización” y un 37.5% con niveles altos de “realización personal”. Asimismo, no se encontró asociación estadísticamente significativa de las variables sociodemográficas sobre el síndrome de Burnout, también se encontró que el personal estudiado del servicio de medicina fue el que presentó el más alto nivel de “cansancio emocional” con 36.8%, “despersonalización” con 36.0% y “realización personal” con 50.0%, así mismo este servicio fue el que presentó los niveles más bajos de “cansancio emocional” con 39.3% y “despersonalización” con 42.9%. Por otro lado, el personal estudiado del servicio de cirugía fue el que presentó niveles más altos de despersonalización junto con el de medicina con 36.0%, asimismo presentó los niveles más bajos de realización personal el personal médico del área crítica del hospital San José el cual presentó una leve prevalencia del síndrome de Burnout, asimismo presentan un gran porcentaje de “cansancio emocional”, “despersonalización” y realización personal. Además, el personal del servicio de medicina tiene los niveles más altos de “cansancio emocional”, “despersonalización” y “realización personal”, el personal del servicio de cirugía comparte los niveles más altos de “despersonalización” con medicina, y ella sola tiene los niveles más bajos de “realización personal”.

Huamanchumo (2016), “estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo”. La presente investigación considera un problema actual que aqueja a los docentes de una institución educativa nacional de Trujillo. El estudio es de nivel aplicativo, tipo correlacional, método descriptivo de corte

transversal. La población estuvo conformada por 80 docentes, cuya muestra representativa fue de 64 docentes, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron la Escala de Estresores Laborales y la Escala de Satisfacción Laboral, aplicados previa información a los sujetos de la investigación, quienes dieron su consentimiento. La prueba de correlación (Spearman) aplicada a las dos variables antes mencionadas arroja como resultado una relación negativa de grado débil y significativa ($p < 0.05$), con lo que se llegó a determinar que la importancia del estudio radica en la identificación de correlaciones altamente significativas de las variables de satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño profesional. De los resultados obtenidos, también se logró determinar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de una institución educativa nacional de Trujillo. Gracias al uso del análisis estadístico se logró determinar el nivel de estrés laboral (elevado) de todas y cada una de las dimensiones estudiadas. Por último, se proponen las recomendaciones del caso, las cuales están enfocadas en la reducción del nivel de estrés laboral entre los profesores de dicha institución educativa, para que de esta manera repercuta favorablemente en la satisfacción laboral de los mismos.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Toro (2014), “Nivel de Burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales”. El Síndrome de Quemarse por el trabajo – Burnout es definido como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo quien desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja). Este síndrome se presenta en las personas que desarrollan su actividad laboral de cara a las personas; en este grupo se encuentran las (os) profesionales de enfermería que es el objeto de éste estudio. Esta investigación midió los niveles de Burnout de

enfermeras de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Manizales, a través de un estudio descriptivo transversal mediante la aplicación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT), encuestando a las 49 enfermeras de la institución objeto de estudio. En este centro hospitalario, las enfermeras mujeres entre los 41-50 años presentan los puntajes más altos para el síndrome, al igual que aquellas que cuentan con contrato indefinido, con una antigüedad laboral entre el primer y el quinto año, pero con una antigüedad mayor a 4 años en la organización. Se presenta X Nivel de Burnout en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales con mayores puntuaciones en las personas que laboran en las áreas de hospitalización, urgencias y cuidado intensivo. En los aspectos relacionados con la ilusión por el trabajo se encontró que esta es baja en el grupo de encuestados, al igual que la consideración del trabajo como fuente de realización personal y de gratificación. Con respecto al desgaste psíquico, las puntuaciones más bajas en esta categoría fueron las obtenidas en cuanto a sentirse saturado por el trabajo. En cuanto a la indolencia, se destaca cómo se considera a los familiares de los pacientes de manera negativa y cómo con alguna frecuencia los enfermeros no quisieran atender a algunos pacientes o consideran que pueden resultar insoportables, si bien esto no conduce a que se les etiquete, a que se les trate con indiferencia o a que se use la ironía como mecanismo para adaptarse a situaciones relacionadas con el paciente. En lo que tiene que ver con la culpa se destaca que algunos profesionales se sienten culpables por sus actitudes en el trabajo.

Pumacayo & Apaza (2016), "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Central de Majes del 2016" tuvo como objetivo analizar el síndrome de Burnout en las enfermeras del Hospital Central de Majes. Se desarrolló un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal con una población de estudio de 38 enfermeras de esta institución, para la recolección de datos se

recurrió a la técnica de la encuesta empleando un instrumento estructurado y auto administrado, ampliamente empleado por la comunidad científica y que toma como base en una escala Tipo Lickert. La re-estadística descriptiva y una Escala de Estaciones para la calificación de los resultados.

Los principales resultados nos revelan que la población del estudio se caracterizó por ser mayormente jóvenes, en su totalidad de sexo femenino, mayormente solteras o casada como su estado civil, un poco más de la mitad de ellas tiene hijos, y de las que tienen casi las dos terceras partes vive con sólo un hijo; los servicios de emergencia y hospitalización concentran entre ambos a la mayor cantidad de la población estudiada; más de la mitad tiene contrato administrativo de servicios (CAS) y en general tiene entre uno a cinco años en la institución observándose lo mismo en el caso de la antigüedad en el servicio. En relación a la estructura del personal de enfermería casi todas son enfermeras asistenciales y pocas son las que laboran en alguna otra institución además de este hospital. Casi no han recibido capacitación relacionada a manejo de estrés, técnicas de relajación, etc. Los porcentajes más altos corresponden al nivel medio en las tres dimensiones resultando en Agotamiento emocional con un 63,16%, en despersonalización 52,63% y en realización personal 68,42%. Sin embargo, nuestro interés está centrado en aquellos valores que resultaron en un nivel alto ya que en ellos es donde se va a definir el Síndrome de Burnout; por lo tanto, en el mismo orden de las dimensiones arriba citadas estos son de 18,42%, 23,68% y 13,16% respectivamente, es así que la dimensión con mayor frecuencia de participantes en este nivel alto es la de despersonalización, seguida de agotamiento emocional y en último lugar la realización personal. Hemos encontrado que el Síndrome de Burnout afecta al 13,16% en la población estudiada.

Castillo (2016), "Nivel de síndrome de Burnout (desgaste laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango Dr. Jorge Vides Molina". La presente investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango "Dr. Jorge Vides Molina", siendo una investigación de tipo descriptiva, para la cual se utilizó como instrumento de medición el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) que identifica el síndrome de Burnout. Dicha prueba fue aplicada a 50 sujetos de género femenino, comprendidas entre las edades de 20 a 54 años de edad, de diferente estado civil.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que a partir de los 40 años de edad, la muestra manifestó los niveles medio y alto en las sub escala de cansancio emocional y despersonalización y medios en la sub escala de realización personal, por lo que se concluyó que a mayor edad, mayor predisposición a desarrollar Burnout. Por lo anterior, se recomienda que realizar charlas trimestrales sobre el tratamiento del Burnout en los siguientes aspectos (un tema por trimestre) incremento de la autoeficacia personal, mejora de la autoestima, técnicas de afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva (mejora en el estilo de pensamiento) y ensayo conductual ante las circunstancias negativas. Estas técnicas permitirán al personal aumentar su nivel de resiliencia y mejorar la gestión emocional en el puesto de trabajo.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. El estrés

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar

claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de manera que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos diferentes pero relacionados entre sí.

Cano (2002), considera que el estrés está referido a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, en donde pueden agotar sus recursos de afrontamiento. (p. 82) Cano cita a Selye, pionero en las investigaciones sobre el estrés, y manifiesta que se debe entender desde los tres enfoques siguientes:

- 1)** Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- 2)** Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- 3)** Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con lo anterior, la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S., 2016, p. 45) refiere que el estrés involucra al conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan al organismo humano para actuar ante distintos estímulos que considera amenazantes.

Lazarus & Folkman (1986), el estrés es un proceso que tiene un papel fundamental en el proceso salud - enfermedad. Ellos afirman que no necesariamente es un proceso negativo en nuestras vidas, pues esa evaluación es individual y cada quien tiene diversas capacidades para controlar y afrontar lo que considera peligroso en su entorno.

2.2.2. El estrés laboral

Según Campos (2006), el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. En toda situación de estrés en la empresa hay una gran responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia (p. 68). Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible. El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Este fenómeno se produce por una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos personales para enfrentarlos. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Marucco, Gil-Monte & Flamenco (2007), mencionan que *“Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de manera rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento”* (p. 84). Desde este punto de vista, puede entenderse al estrés laboral como el factor que desencadena efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los sujetos. También produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento.

Campos (2006), menciona que *“el estrés surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración”* (p. 56). Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

2.2.3. Teoría de Maslach & Jackson (1981)

En nuestro trabajo la teoría fundamental es la propuesta por Maslach & Jackson que a continuación se detalla.

Síndrome de Burnout

Es una forma inadecuada de afrontar un estrés laboral cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización o desempeño personal Maslach & Jackson (1981).

2.2.4. Estructura del síndrome de Burnout o estrés laboral según Maslach & Jackson (1981)

• Agotamiento emocional

En las personas se produce un gran descenso de sus recursos emocionales, se sentirá muy cansado física y psíquicamente, afectivamente creen que ya no pueden dar más, se angustian y se sienten impotentes como producto de las elevadas demandas en sus servicios laborales.

• Despersonalización

Se define como una respuesta muy negativa, inhumana e indiferente hacia otras personas. Estas respuestas se caracterizan

principalmente por descaro, absentismo laboral, irritabilidad, ausencia a reuniones, entre otras actitudes negativas hacia otras personas. El sujeto se vuelve duro afectivamente y asume que los culpables de su malestar son las demás personas.

- **Falta de realización personal**

La persona siente una gran inadaptación profesional y personal, que provoca disminución en su capacidad laboral y además pérdida de todo sentimiento de gratificación, asimismo con muy bajos sentimientos de competencia. Debido a todo ello los trabajadores se evalúan negativamente y por lo tanto presentaran un mal trato a las personas que deben atender o con quienes trabajan.

Para Miravalles (2000), el Maslach Bournot Inventory (MBI) es el instrumento más utilizado en todo el mundo para medir el estrés laboral. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. En dicho instrumento sus autores proponen una estructura teórica del estrés laboral el cual estaría compuesto por tres dimensiones: El agotamiento emocional, la despersonalización y la pobre realización personal.

2.2.5. Otros modelos de estrés laboral

Se han descrito dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del Modelo Demanda - Control, propuesto por Karasek y Theorell (1990) y del Modelo Esfuerzo y Recompensa de Siegrist (citados en Siegrist & Marmot, 2004).

Calnan, Wainwright & Almond (2000), refieren que 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 psicológico como físico y por el otro lado el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tiene un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades. Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, el cual brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control.

Este modelo también pronostica que altas demandas asociadas a una elevada autonomía conforman trabajos que aumentan la motivación y permiten el aprendizaje, generando efectos protectores sobre la salud ya que posibilitan a los individuos desarrollar un mayor rango de estrategias de afrontamiento, aumentando la satisfacción laboral. En general, el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias.

Para Calnan et. al. (2000), las mayores críticas que ha recibido este modelo se centran en su simplicidad, desde el momento que no incluye aspectos tan importantes como las características personales que pueden llevar a algunos a describir un trabajo como desafiante y estimulante y a otros como inmanejable y estresante. (p. 297)

En cuanto a las escalas que evalúan las demandas, se ha observado su falta de discriminación entre demandas cualitativas y cuantitativas, lo que es más objetable, en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control. Sin embargo, este modelo es muy popular debido a su sencillez, ya que en lugar de un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita el diseño de intervenciones tendientes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo

la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión.

Siegrist & Marmot (2004), refieren que el Modelo de Esfuerzo y Recompensa, 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. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés (p. 58). Los autores sugieren que este modelo está basado en la premisa que si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensas.

Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el Modelo Demanda - Control que sólo considera características objetivas.

2.2.6. Tipos de estrés laboral

Según Passiuri & Sirlupu (2012), existen dos tipos de estrés laboral:

- 1) El episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo

originaron, un ejemplo de este tipo de estrés, es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

2) El crónico: Es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

2.2.7. Tipos de estresores laborales

Según Passiurij & Sirlupu (2012) estos se clasifican en:

a) Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo *discomfort*.
- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

b) Estresores de la tarea, la generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
- El control sobre la tarea: ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: han cambiado a un profesional de puesto de trabajo y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

c) Estresores de la organización, los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol, ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma preponderante.
- También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de

valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

2.2.8. Fuentes del estrés laboral

Según Cano (2002), hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo.

Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral:

1. Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés.
2. La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias, distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen y tienden a sobrecargarse de trabajo y a

plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y a menudo son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

- 3.** La demanda o carga de trabajo y obviamente la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas

de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral.

El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes. Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo o infra-carga, pueden también ser estresantes.

4. Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados. Es importante una buena

comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

Responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

5. Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales como factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas.

Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectarse” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo.

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

6. Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

- Tamaño de la organización
- Tipo de negocio, actividad
- Estrategia general
- Cultura corporativa
- Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.

2.2.9. Causas y factores desencadenantes

De acuerdo a Passiuriy & Sirlupu (2012), día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

Para Passiuriy & Sirlupu (2012), el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo.
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

Para Stavroula, Griffiths & Cox (1999), podemos indicar tres factores intervinientes en el estrés laboral:

- 1) Recursos personales**, refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- 2) Recursos laborales**, son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.
- 3) Demandas laborales**, entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés de una persona.

2.2.10. Causas del estrés laboral

Para Stavroula, Griffiths & Cox (1999), infieren que: *“Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral”*.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Stavroula & Cox (2004), acotan que; la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

2.2.11. Peligros relacionados con el estrés

Características del trabajo:

Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escasos de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones.

- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral:

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.

- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

2.2.12. Síntomas y consecuencias del estrés laboral

Para Álvarez & Fernández (1991), el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios.

Para Álvarez & Fernández (1991) los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

1) A nivel cognitivo - subjetivo: preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc. (p.131)

2) A nivel fisiológico: sudoración, tensión muscular, palpaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc. (p.131)

3) A nivel motor u observable: evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc. (p.132)

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza - depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Asimismo, Álvarez & Fernández (1991), refieren que los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional.

Se puntualizan aquí algunos de los aspectos mencionados en apartados anteriores, sin agotar las posibilidades de manifestaciones:

1) En el ámbito personal:

- **Salud física:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- **Salud mental (emocional / cognitivo):** frustración, ansiedad / angustia, depresión, enojo / irritabilidad, baja autoestima, culpa,

incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad y bloqueo mental.

- **Aspectos Conductuales:** irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad y apatía.
- **Dimensión social:** distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2) En el ámbito organizativo:

Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Para Gil Monte & Piero (2000), es notorio el incremento del acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico), también es frecuente que se presenten casos de Síndrome de Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y

adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego.) (p. 142)

Todas estas condiciones han incidido en que la OPS (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones.

2.3. Definición de términos básicos

Ambiente de trabajo

Es un grupo de componentes que interactúan en el individuo sobre una situación en su trabajo, para determinar sus actividades y provocar diferentes secuencias de sucesos en el trabajador y en la empresa. (Lazarus, 1984, p. 66)

Estrés

Estado en el cual la persona afronta ante un contexto, una posible restricción con lo que está que desea teniendo un resultado incierto. (Campos, 2006, p. 22)

Estresores

Son el grupo de estímulos que generan el estrés, siendo psicológicos o físicos. (Román, 2003, p. 11)

Hospital nacional

Es un hospital del Ministerio de Salud que brinda atención a los pacientes en estado crítico las 24 horas del día, y que cuenta con profesionales de la salud altamente calificados. (Torres, 2007, p. 232)

Salud

Es una fase que en la que se tiene un adecuado bienestar mental, físico - social, y no solo la ausencia de alguna enfermedad. (Pasapero, 2009, p. 67).

Enfermedad

Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa. (Torres, 2007, p. 181)

Síndrome

Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad. (Pasapero, 2009, p. 68).

Los signos clínicos

Son las manifestaciones objetivas, clínicamente fiables, y observadas en la exploración médica, es decir, en el examen físico del paciente (Román, 2003, p. 81)

Síntoma

Alteración del organismo que pone de manifiesto la existencia de una enfermedad y sirve para determinar su naturaleza. (Pasapero, 2009, p. 68).

Cansancio emocional

Agotamiento que suele venir asociado con sentimientos de angustia, estrés y depresión. A un nivel elevado se presentan problemas de atención y la sensación de que los pensamientos se van ralentizando cada vez más. (Román, 2003, p. 18)

Agotamiento

El agotamiento es un cansancio extremo. Sentirse cansado tiene una graduación muy amplia. Puede ser una sensación moderada o en un grado muy elevado. El agotamiento está asociado a una serie de reacciones del organismo. (Román, 2003, p. 11)

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. (Lazarus, 1984, p. 65)

Angustia

Estado de intranquilidad o inquietud muy intensas causado especialmente por algo desagradable o por la amenaza de una desgracia o un peligro. (Campos, 2006, p. 20)

La depresión

Es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración. (Campos, 2006, p. 20)

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

La investigación no lleva hipótesis.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Estrés laboral

Tomando en cuenta que se maneja como sinónimo de estrés laboral, “Síndrome Burnout es una forma inadecuada de afrontar un estrés cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización o desempeño personal” (Maslach & Jackson, 1981; en Balseiro, 2010, p. 08).

3.2.2. Definición operacional

Estrés laboral

Es una forma inadecuada de afrontar un estrés, cuyas dimensiones son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El enfoque que sigue la presente la investigación es cuantitativo y el tipo de investigación es descriptiva, puesto que los datos serán trabajados numéricamente a partir del registro de las respuestas de los evaluados. Siendo este estudio de corte transversal, ya que se medirá la variable en una sola ocasión a sujetos que representan distintas edades para luego detallar como se

distribuyen estos datos poblacionalmente (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 87).

Nivel de Investigación

Es básica, porque tienen como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 87).

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables de estudio. Basado fundamentalmente en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. Siendo este estudio de corte transversal o transaccional. Porque se centró en analizar cuál es el nivel o estado de las variables de estudio en un momento dado. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010 2010, p. 85)

m → o

O: observación de la muestra

M: muestra

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Está constituida por todo el personal que labora en el Hospital Santa María de Cutervo que son 190 personas.

3.5.2. Muestra

Aplicando el software y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Nivel de confianza (Z): 95%

Precisión: 5% (Grado de Error)

Proporción (p) y (q): 50%

Universo (N): 190

Se utilizó la siguiente formula Estadística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Resultando una muestra de 127 personas.

Criterios de inclusión

Trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo . Que acepten participar en el estudio (la muestra calculada para el siguiente trabajo fue de 127, (de los cuales solo 119 trabajadores participaron en el estudio)

Criterios de exclusión.

Personal que se encuentre de licencia o de vacaciones durante el período de recolección de datos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para poder recolectar los datos utilizaremos un cuestionario aplicándose a todo el personal el instrumento MBI. Asimismo se hará uso de los paquetes Excel y SPSS, para el procesamiento estadístico de los datos.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Se aplicará como instrumento el *Cuestionario de Burnout de Maslach* (MBI) ya validado internacionalmente, el cual es empleado de manera estandarizada en estudios sobre estrés laboral.

Ficha Técnica:

- Nombre: Cuestionario “*Inventario de Burnout de Maslach*”.
- Autor: Maslach, C. & Jackson, S.
- Adaptación usada en nuestra Investigación: Barreda, 2016.
- Objetivo: Determinar el nivel de Síndrome de Burnout.
- Forma de aplicación: Directa.
- Duración de la aplicación. Aprox. 20 minutos.
- Descripción del instrumento: Mide 03 aspectos del síndrome de Burnout: Cansancio emocional, despersonalización y realización del personal.

Consta con 22 ítems de forma de afirmaciones, planteadas con la técnica de Likert, consta de 22 ítems y sus dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, las cuales tienen las siguientes puntuaciones.

0 -> Nunca

1 -> Pocas veces al año o menos

2 -> Una vez al mes o menos

3 -> Unas pocas veces al mes o menos

4 -> Una vez a la semana

5 -> Pocas veces a la semana

6 -> Todos los días

En el estudio de Barreda (2016), realizado con personal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, se ha determinado la siguiente tabla diagnóstica.

Tabla 1:

Categorías de diagnóstico de los niveles del síndrome de Burnout – MBI.

CATEGORIAS DIAGNOSTICAS	PUNTAJES
BAJO	0-44
MODERADO	45-88
ALTO	89 - 132

Validez y Confiabilidad del instrumento:

Validez

Se ha realizado con el personal de salud del Hospital Nacional (2016) estudio la validez de constructo a través de la correlación ítem dimensión, determinando que posee alto nivel de validez. Sus resultados muestran que todos los ítems poseen una alta correlación a un nivel de significancia del 0.01%. Salvo el ítem 19 de Realización Personal, que tiene un NS del 0.77%, siendo su correlación igual a 0.33%, siendo igual aceptable.

Confiabilidad

La misma autora estudia la confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Cronbach, determinándose altos niveles de confiabilidad expresados en los siguientes coeficientes para cada dimensión: CE: 0.90%, DE: 0.82% y RP 0.84%.

3.7. Métodos de análisis de datos

En cuanto al análisis estadístico podemos decir que ha realizado con un procesamiento a partir del diseño estadístico descriptivo a través de fórmulas que nos permiten conocer la distribución de frecuencias y puntuaciones centrales del estrés laboral en la muestra estudiada.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación científica se realizó de acuerdo a los principios éticos establecidos en el Código de Ética Profesional del Psicólogo

Peruano, que norma en su Capítulo XI Las Actividades de Investigación, recomendando las normas morales, deontológicas y axiológicas que toda investigación en psicología deben asumir, como la responsabilidad, honestidad, el respeto a la libertad de los participantes para declinar su participación en la investigación así como su protección en la misma, para ello tener el consentimiento informado de los participantes (Hospital Santa María de Cutervo).

Observar la confidencialidad de los datos recogidos con los instrumentos de medición utilizados, y que deben ser explicadas a los participantes; tomándose como referencia algunos principios del informe Belmont presentado por el Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos (1979) a favor de los sujetos, el mismo que toma referencia los principios éticos de la APA, que norman los investigaciones científicas siendo las siguientes:

Principio de beneficencia

Es un principio primordial de la investigación, en este se testifica: “Por encima de todo, no hacer daño”, ningún participante de esta investigación será expuesto a situaciones o experiencias que den por resultados daños graves o permanentes, tal es así, que no sólo se tendrá en cuenta el daño físico sino también el psicológico.

Principio de respeto a la dignidad humana

Comprende el derecho del participante a la autodeterminación y a un conocimiento irrestricto de la información. Es decir, los participantes deben tener libre aceptación o participación voluntaria, conocerán detalladamente la naturaleza de la investigación, los procedimientos que se utilizarán para obtener la información y los derechos que gozan.

Principio de justicia

Los participantes recibirán un trato justo, así mismo tendrán derecho a su privacidad a través del anonimato y el consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

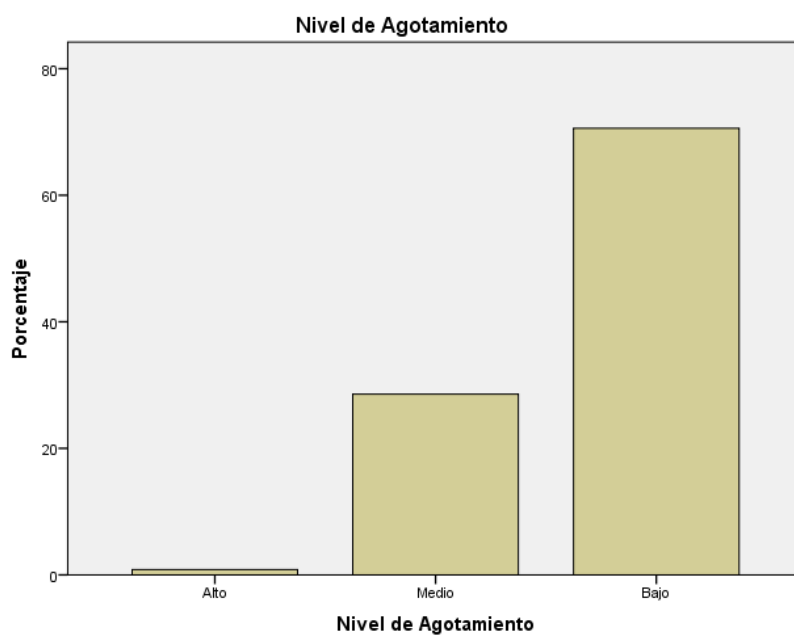
4.1. Resultados

Tabla 2

Distribución de los niveles de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Hospital Santa María, Cutervo – Cajamarca 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	0,8
Medio	34	28,6
Bajo	84	70,6
Total	119	100,0

Figura 1: Niveles de Agotamiento Emocional de la variable estrés laboral



Fuente: Elaboración propia – Tabla 2.

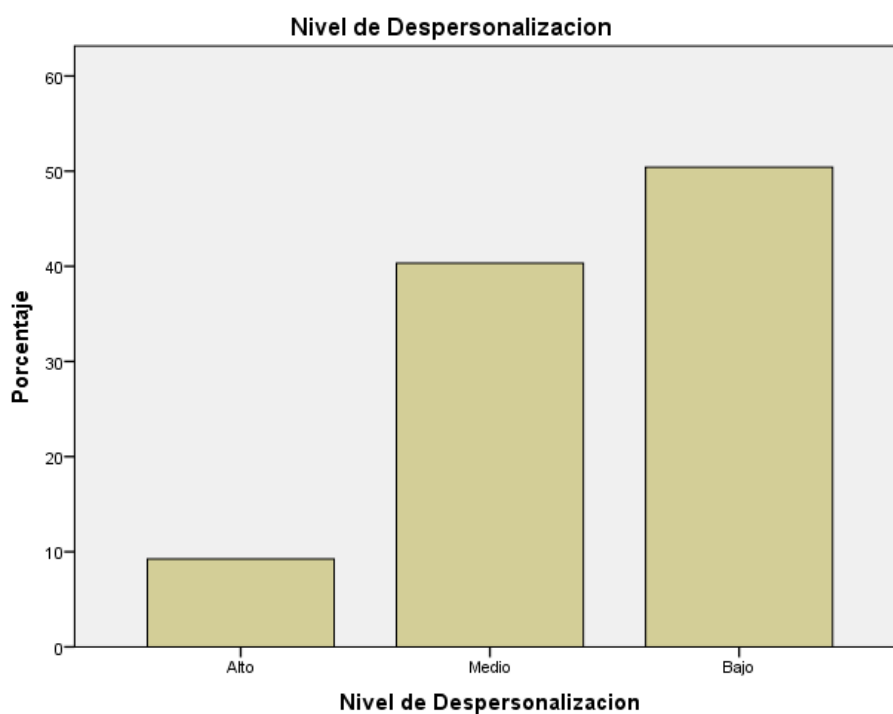
Se puede apreciar en la tabla 2 y figura N° 01, que de los 119 trabajadores encuestados un 70,6% de trabajadores poseen un nivel bajo de agotamiento emocional de la variable estrés laboral, mientras que un 28,6% poseen un nivel medio y por último un 0,8% posee un nivel alto de agotamiento emocional en el hospital Santa María de Cutervo.

Tabla 3

Distribución de los niveles de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Hospital Santa María - Cutervo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	9,2
Medio	48	40,3
Bajo	60	50,4
Total	119	100,0

Figura 2: Niveles de despersonalización de la variable estrés laboral



Fuente: Elaboración propia – Tabla 3.

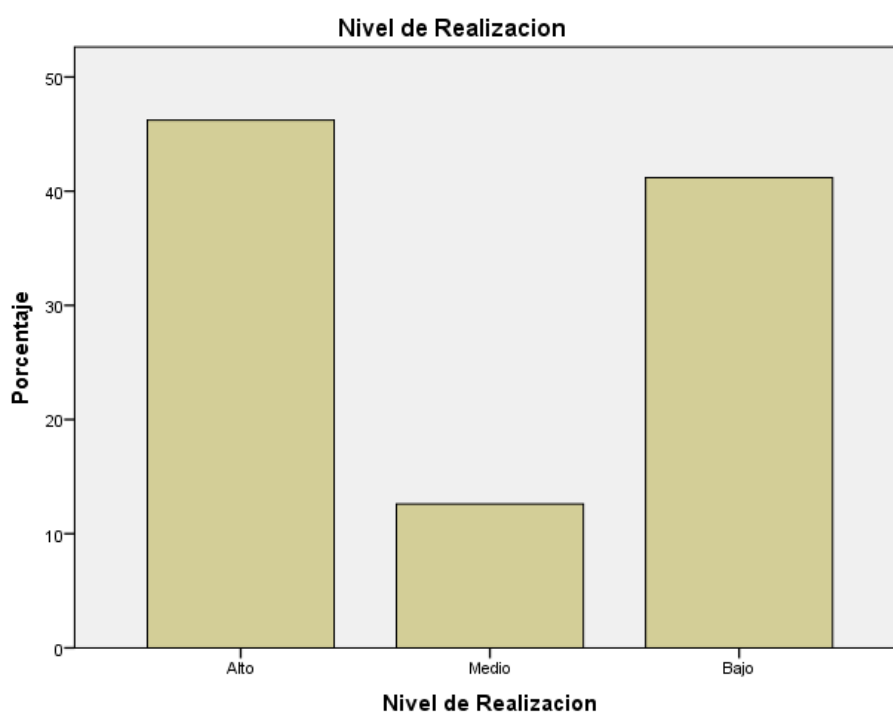
Se puede apreciar en la tabla 3 y figura N° 02, que de los 119 trabajadores encuestados el 50,4 % poseen un nivel bajo de despersonalización de la variable estrés laboral, seguido de un 40,3% que poseen un nivel medio, y finalmente solo un 9,2% poseen un nivel alto de estrés. Nótese que si sumamos los niveles medio y bajo obtenemos un preocupante 49,5 %.

Tabla 4

Distribución de los niveles de la dimensión de realización personal en los trabajadores del Hospital Santa María – Cutervo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	55	46,2
Medio	15	12,6
Bajo	49	41,2
Total	119	100,0

Figura 3: Niveles de realización personal de la variable estrés laboral



Fuente: Elaboración propia – Tabla 4.

Podemos observar en la tabla 4 y figura n° 03, que de los 119 trabajadores encuestados el 46,2% poseen un nivel alto de realización personal de la variable estrés laboral, seguido de un 41,2 % que poseen un nivel bajo, y por el contrario solo un 12,6 % poseen un nivel medio.

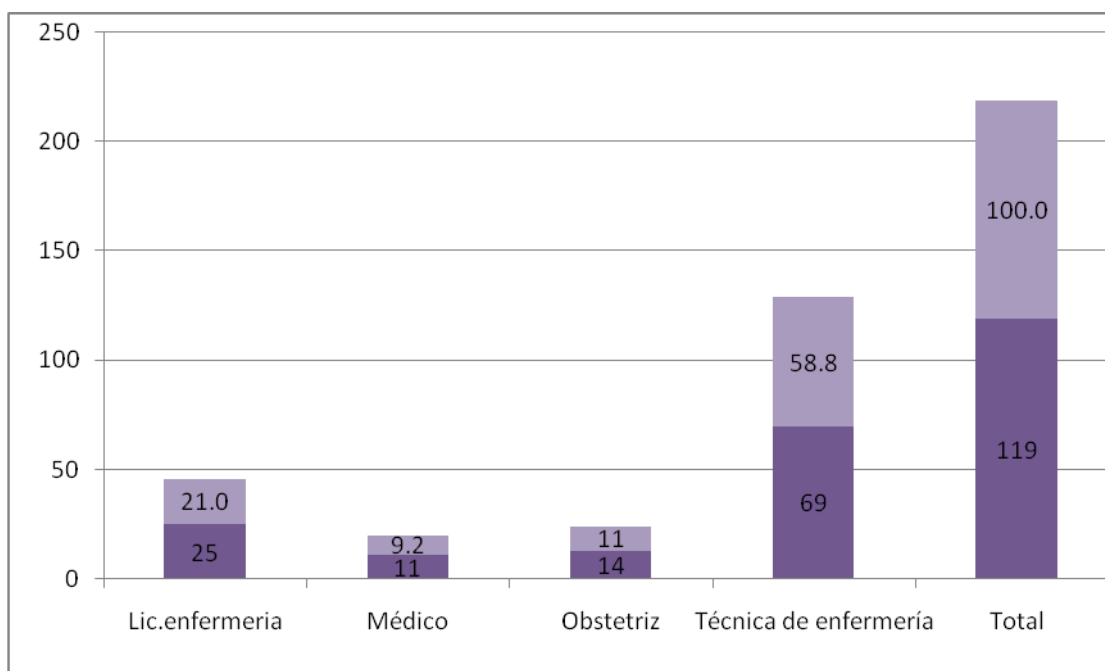
Tabla 5

Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María - Cutervo, según especialidad.

Especialidad	Frecuencia	Porcentaje
Lic. Enfermería	25	21.0
Médico	11	9.2
Obstetra	14	10.9
Técnica de enfermería	69	58.8
Total	119	100.0

Fuente: Test de estrés laboral.

Figura 4: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según especialidad



Fuente: Elaboración propia – Tabla 5.

En la tabla 5 y figura N° 04, que de los 119 trabajadores encuestados el 58,8% (69) de los trabajadores son técnicos en enfermería; el 21% (25) son licenciados en enfermería; el 11% (14) son obstetras y por ultimo solo el 9,2% (11) son médicos.

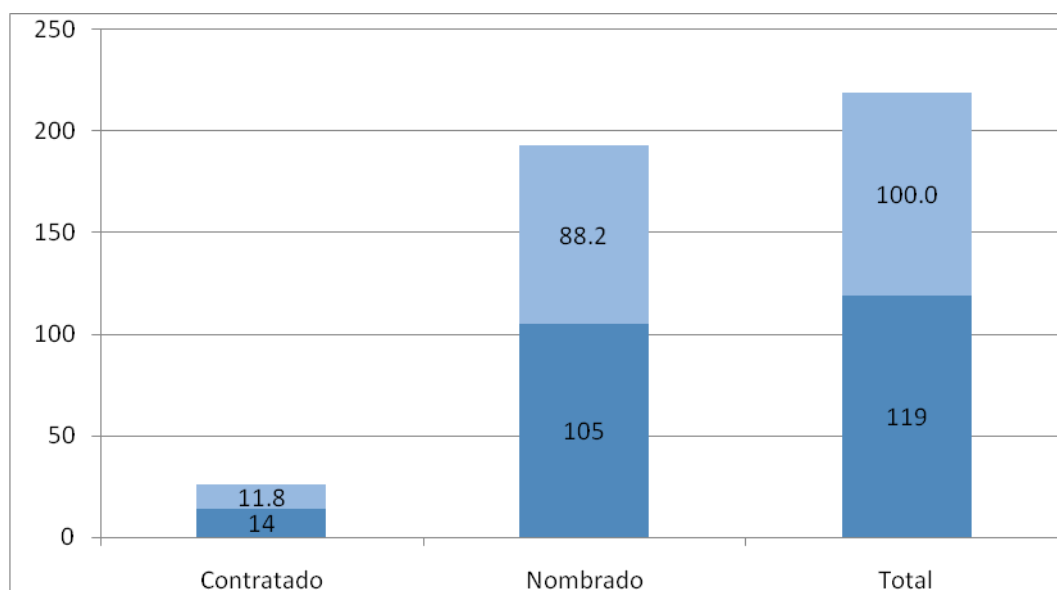
Tabla 6

Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María - Cutervo, según situación laboral.

Situación	Frecuencia	Porcentaje
Contratado	14	11.8
Nombrado	105	88.2
Total	119	100.0

Fuente: Test de estrés laboral.

Figura 5: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según situación laboral



Fuente: Elaboración propia – Tabla 6.

Se puede apreciar en la tabla 6 y figura N° 05, que de los 119 trabajadores encuestados el 88,2% (105) son contratados y tan solo un 11,8% (14) son nombrados.

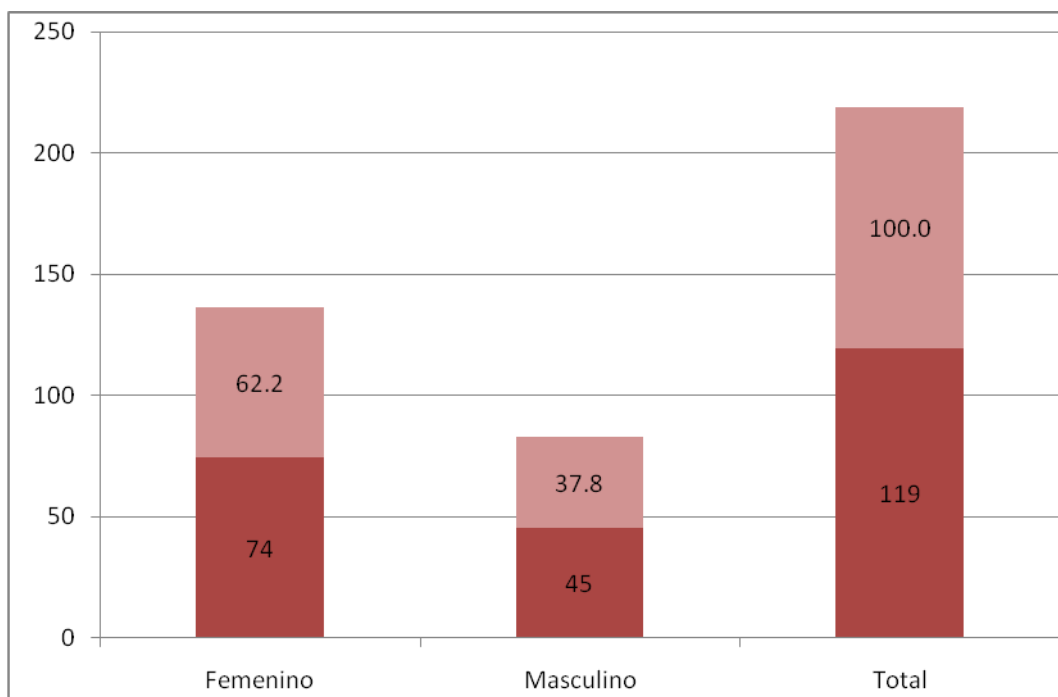
Tabla 7

Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María - Cutervo, según género.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	74	62.2
Masculino	45	37.8
Total	119	100.0

Fuente: Test de estrés laboral.

Figura 6: Análisis descriptivo de los trabajadores del Hospital Santa María, según género



Fuente: *Elaboración propia – Tabla 7.*

Podemos notar en la tabla 7 y figura n° 06, que de los 119 trabajadores encuestados el 62,2% (74) son de género femenino y tan solo un 37,8% (45) son de género masculino.

Tabla 8

Distribución de los niveles de la dimensión agotamiento emocional del variable estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María - Cutervo, según especialidad.

Especialidad		Agotamiento Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Lic. Enfermería	F	20	5	0	25
	%	80	20	0.0	100%
Médico	F	7	4	0	11
	%	64	36	0.0	100%
Obstetra	F	6	8	0	14
	%	43	57	0	100%
Técnica de enfermería	F	51	17	1	69
	%	74	25	1	100%
Total	F	84	34	1	119
	%	70,6	28,6	0,8	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en la tabla 8, como está distribuido el agotamiento emocional en la muestra según especialidad. Nótese un mayor porcentaje de obstetras con un nivel medio el cual llega a 57 %. Un punto bastante interesante a observar en esta tabla es que en el 80% de licenciadas en enfermería el agotamiento emocional es bajo.

Tabla 9

Distribución de los niveles de la dimensión despersonalización del variable estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María - Cutervo, según especialidad.

Especialidad		Despersonalización			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Lic. Enfermería	F	13	10	2	25
	%	52	40	8	100%
Médico	F	5	4	2	11
	%	45,45	36,36	18,18	100
Obstetra	F	6	7	1	14
	%	42,9	50,0	7,1	100
Técnica de enfermería	F	36	27	6	69
	%	52,17	39,13	8,70	100
Total	F	60	48	11	119
	%	50,42	40,34	9,24	100

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9, podemos apreciar cómo está distribuida la dimensión despersonalización en la muestra según especialidad profesional en el hospital. Nótese nuevamente un mayor porcentaje de obstetras con un nivel medio el cual llega a 50 %. Un punto bastante preocupante a observar en esta tabla es que en el 18,18 % de médicos la despersonalización es alta. Si a esto se suma el 36,36 que se encuentran en nivel medio, llegamos a un alarmante 55 % de profesionales afectados. De otro lado en técnicas y enfermeras el nivel bajo alcanza un 52% para cada grupo.

Tabla 10

Distribución de los niveles de la dimensión de realización personal del variable estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María - Cutervo, Según especialidad.

Especialidad		Realización Personal			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Lic. Enfermería	F	15	7	3	25
	%	60	28	12	100
	F	6	1	4	11
Médico	%	54,5	9,1	36,4	100
Obstetra	F	6	3	5	14
	%	42,9	21,4	35,7	100
Técnica de enfermería	F	28	4	37	69
	%	40,6	5,8	53,6	100
Total	F	55	15	49	119
	%	46,2	12,6	41,2	100

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en la tabla 10, cómo está distribuida la dimensión realización en la muestra según especialidad profesional en el hospital. Nótese que el nivel preponderante en las técnicas de enfermería es bajo el cual llega a 53.6 %, lo cual es preocupante pues los niveles bajos en esta dimensión indican estrés laboral. Otro punto a observar en esta tabla es que Las enfermeras y médicos en una gran proporción (60 y 54,5 % respectivamente) presentan altos niveles de realización.

Tabla 11

Niveles de Estrés laboral en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	94	79,0	79,0	79,0
Moderado	25	21,0	21,0	100,0
Alto	0	0	0	0
Total	119	100,0	100,0	

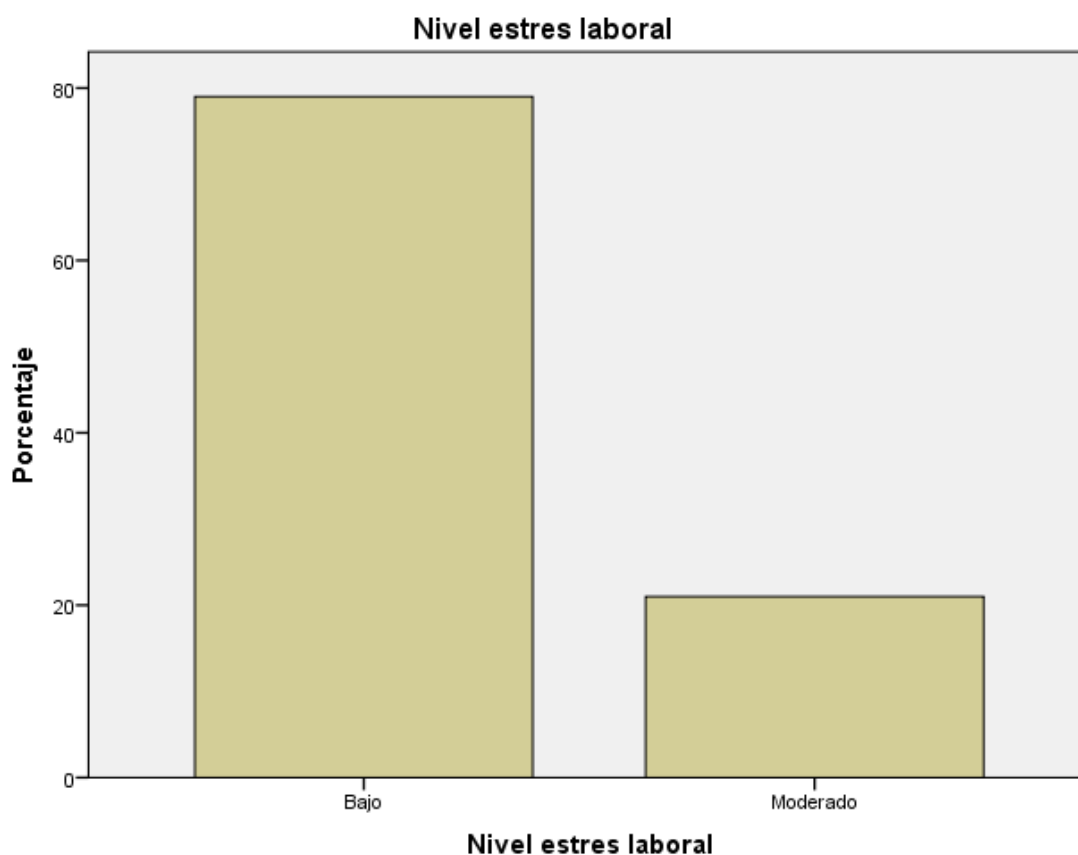


Figura 7: Niveles de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Santa María.

Fuente: *Elaboración propia– Tabla 11.*

La tabla 11 y la figura 7, nos permiten apreciar que el nivel de estrés laboral preponderante en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo es bajo, siendo igual a 79%. Asimismo, podemos observar que un 21% poseen nivel moderado.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

El propósito del presente trabajo fue determinar los niveles del estrés laboral de los trabajadores del Hospital Santa María. Cutervo, 2016. Para dar respuesta a este objetivo hemos aplicado el *Test de Burnout* una muestra representativa conformada por 119 participantes entre hombres y mujeres de diferentes edades.

Los resultados hallados muestran que el nivel de estrés laboral preponderante en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo es bajo, siendo igual a 79%, mientras que un 21% poseen nivel moderado, por el contrario no se encontró ningún caso que padezca un nivel alto. Lo encontrado no confirmaría nuestra hipótesis general planteada que asumía un nivel preponderante medio, sin embargo debemos notar que tenemos un preocupante 21 por ciento de personal con nivel promedio, lo que indica que de cada diez, miembros de la muestra, dos se encuentra en zona de alarma Einstein Aarón Jara Díaz (2015) Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú. El síndrome de Burnout se desarrolla en todos los contextos laborales en respuesta a una situación de estrés laboral crónico. Está presente frecuentemente en personas que están en contacto directo con otras personas como el personal de los servicios de salud (hospitales, centros de salud y otros). Según la literatura médica son las enfermeras y médicos el personal más propenso a esta nueva forma de estrés laboral y/o síndrome de Burnout. Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú. Se realizó un estudio descriptivo, observacional de corte transversal. 91 Residentes de medicina de 2do y 3er año de todas las especialidades del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Se utilizó una encuesta conteniendo el

cuestionario Maslach Burnout Inventory - HSS. Presentaron síndrome de Burnout Presentando en los residentes de medicina una prevalencia del 24,2% (22/91).La prevalencia del SB fue de 24.2%, presentándose en residentes de 2do año, solteros, edad entre 25 y 34 años, con ingresos aproximados de s/.4000. La especialidad con mayor prevalencia de SB fue cirugía general, que atendían más de 30 pacientes y que realizaban 2 guardias a la semana. La dimensión más afectada fue la despersonalización 58%.

Lisbeth Ivone Larico MamaniLa (2015). “Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015” presente investigación tuvo como objetivo determinar la diferencia significativa en el nivel de Síndrome de Burnout entre enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca. El tipo de investigación corresponde al diseño no experimental de tipo trasversal descriptivo – comparativo se utilizó el Cuestionario Breve de Burnout, que consta 21 preguntas, se utilizó el muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia. Para la prueba de hipótesis, Prueba T para la igualdad de medias se obtiene un valor de .000 valor que se encuentra por debajo de 0.05; evidenciando que existe diferencia significativa en el Síndrome de Burnout. Respecto a los estadísticos descriptivos se observa que las enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana, presentan mayor porcentaje en el nivel alto (46,2%) seguido del nivel medio (42,3%) a diferencia de los docentes de la Institución Educativa César Vallejo que presentan un mayor porcentaje en el nivel bajo (63,9%) seguido del nivel medio (25,0%) evidenciando que las enfermeras presentan mayor nivel del Síndrome de Burnout. Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe diferencia significativa en el nivel del Síndrome de Burnout entre enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015, aceptando la hipótesis de investigación.

Diana Paola Toro Cortes (2014), Nivel de burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales.

El Síndrome de quemarse por el trabajo - Burnout es definido como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja). Este síndrome se presenta en las personas que desarrollan su actividad laboral de cara a las personas; en este grupo se encuentran las (os) profesionales de enfermería que es el objeto de éste estudio. Esta investigación midió los niveles de Burnout de enfermeras de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Manizales, a través de un estudio descriptivo transversal mediante la aplicación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT), encuestando a las 49 enfermeras de la institución objeto de estudio. En este centro hospitalario, las enfermeras mujeres entre los 41-50 años presentan los puntajes más altos para el síndrome, al igual que aquellas que cuentan con contrato indefinido, con una antigüedad laboral entre el primer y el quinto año, pero con una antigüedad mayor a 4 años en la organización. Se presenta X Nivel de Burnout en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales con mayores puntuaciones en las personas que laboran en las áreas de hospitalización, urgencias y cuidado intensivo. En los aspectos relacionados con la ilusión por el trabajo se encontró que esta es baja en el grupo de encuestados, al igual que la consideración del trabajo como fuente de realización personal y de gratificación. Con respecto al desgaste psíquico, las puntuaciones más bajas en esta categoría fueron las obtenidas en cuanto a sentirse saturado por el trabajo. En cuanto a la indolencia, se destaca cómo se considera a los familiares de los pacientes de manera negativa y cómo con alguna frecuencia los enfermeros no quisieran atender a algunos pacientes o consideran que pueden resultar insoportables, si bien esto

no conduce a que se les etiquete, a que se les trate con indiferencia o a que se use la ironía como mecanismo para adaptarse a situaciones relacionadas con el paciente. En lo que tiene que ver con la culpa se destaca que algunos profesionales se sienten culpables por sus actitudes en el trabajo. Con base en los hallazgos se formulan recomendaciones para la organización, la enseñanza y la investigación.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Luego del análisis de nuestros hallazgos se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1. El nivel preponderante de estrés laboral en los trabajadores profesionales y técnicos del Hospital Santa María de Cutervo es medio, lo que corresponde a un (21 %) del personal.
2. La dimensión de agotamiento emocional en los trabajadores profesionales y técnicos de la salud del Hospital Santa María de Cutervo es de nivel medio, lo que corresponde a un 28,6% del personal.
3. La dimensión despersonalización en los trabajadores profesionales y técnicos de la salud del Hospital Santa María de Cutervo es de nivel medio de estrés laboral, lo que corresponde a un 49,5% del personal.
4. El nivel preponderante de la dimensión realización personal en los trabajadores profesionales y técnicos de la salud del Hospital Santa María de Cutervo es de nivel medio, lo que corresponde a un 46,2 % del personal.
5. Las dimensiones del estrés laboral según especialidad del personal trabajador profesionales y técnicos de la salud del Hospital Santa María de Cutervo es de nivel moderado, lo que corresponde a un 21% del personal.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

1. Se recomendamos a los directivos del Hospital, Santa María – Cutervo tomar en cuenta la presente investigación para coordinar, elaborar y ejecutar programas que permitan mejorar el clima laboral en la institución.
2. Que, la Oficina de Recursos Humanos y el Ministerio de Salud tome conocimiento de la presente investigación, para elaborar y ejecutar programas que permitan mejorar el clima laboral, mejor trato, desarrollo de habilidades sociales y de autorregulación, entre otros, que ayuden a afrontar el estrés laboral.
3. Que, la Oficina de Recursos Humanos realicen seminarios con talleres de desarrollo de inteligencia emocional, que ayudaran a un control y manejo de emociones mediante el desarrollo del autoconocimiento, el autocontrol, el auto motivación, la empatía y las habilidades sociales; de necesidad prioritaria para los profesionales de la salud.
4. Que los directivos del hospital y Oficina de Recursos Humanos en coordinen y soliciten a las instituciones universitarias, capacitaciones permanentes en crecimiento y desarrollo humano, como fuente de motivación, teniendo en consideración la Ley Universitaria que compromete a las universidades al servicio de proyección a la comunidad.
5. Que la los directivos del hospital, soliciten a los colegios profesionales regionales de la diferentes especialidades, capacitaciones periódicas para los profesionales de las diferentes especialidades, pudiendo ser capacitaciones multi e interdisciplinarias, para un abordaje en salud y enfermedad desde una perspectiva biopsicosocial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez E., Fernández L. (1991). *El síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios*. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. 39: 257-265.
- Balseiro L., (2010). *El síndrome de Burnout. Como factor de riesgo laboral en el personal de enfermería*, 1era. Ed. México: Trillas.
- Barreda L., (2016). *Clima Laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Calnan M., Wainwright D. & Almond S. (2000). *La tensión laboral, el desequilibrio emocional y la angustia mental: un estudio de las ocupaciones en la práctica médica general*. *Trabajo y Estrés*, 14 (4), 297-311.
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de el Salvador.
- Cano A., (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Castillo S., (2015) *nivel de síndrome de burnout (desgaste laboral) en el personal de enfermería del hospital regional de huehuetenango "Dr. Jorge Vides Molina*. Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango.
- Chuchon, M. (1999). *Factores constitucionales y nivel de estrés en las enfermeras que laboran en las unidades de cuidados intensivos Hospital Cayetano Heredia y Edgardo Rebagliati*.
- Coronado, L. (2006). *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A.*

Carrión. *Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Recuperado de http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2006/coronado_II/html/sdx/coronado_II-TH.5.html

Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos (1979). *Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación.* Recuperado de <http://www.ms.gba.gov.ar/sitios/ccis/files/2012/08/INFORMEBELMONT.pdf>.

Durand J., Espinoza T., Figueroa L., Rivas L., Ramos C., Matalinares M., Manrique N., Olortegui E., Orco M y Tataje O. (2002). *Nivel de stress en enfermeras en hospitales nacionales de Lima Metropolitana.* VOL. 64. Pg.38. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/anales/v64_sup/PDF/trabajos.pdf

Einstein A. (2015) *Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el Año 2015 Lima, Perú.*

Gil Monte P. y Piero J. (2000) *Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse para el trabajo (burnout) según el MBI.HSS en España* *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones – 2000* Volumen 16, n.º 2 - Págs. 135-149

Hernández Sampieri R; Fernández Collado C. y Baptista Lucía P. (2010). *Metodología de la Investigación.* Madrid: Mc Graw Hill.

- Huamanchumo C., (2016) *estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.*
- Jara E., (2016) *Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.*
- Larico L., (2016) *Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015. Universidad Peruana Unión. Juliaca – Perú.*
- Lazarus R. & Folkman S., (1984). *Estrés, Evaluación y Afrontamiento. Nueva York, Estados Unidos: Springer Publishing Company.*
- Marucco M., Gil-Monte, P. & Flamenco E., (2007). *Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en pediatras de hospitales generales, estudio comparativo de la prevalencia medida con el MBI-HSS y el CESQT1. Información Psicológica nº 91-92. 32-42*
- Maslach C. & Jackson S., (1981). *Maslach burnout inventory manual. Gabinete psicológico. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>*
- Miravalles J., (2000) *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Gabinete Psicológico. Recuperado de: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>*
- Morales C., (2007) *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.*

- Organización Panamericana de la Salud, (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Pasapero C., (2009). *Grado de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en personal de enfermería del Hospital II Es salud- Talara*. Universidad Nacional de Trujillo, Talara, Perú.
- Passiuri L., & Sirlupu J., (2012). *Nivel de estrés laboral y tipo de relaciones interpersonales laborales del profesional de enfermería con el equipo de salud en el Hospital II Chocope – EsSalud*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Pucamayo M., & Apaza Y., (2017) *síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital central de majes 2016*. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Arequipa – Perú.
- Román J., (2003). *Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención del Instituto Nacional de Seguridad de los Trabajadores*. *Revista Cubana de salud pública*. 29 (02): 103- 110.
- Rosales R., & Cobos D., (2011). *Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados*. *Med Segur Trab*; 57 (225) 313-318.
- Siegrist J. & Marmot M., (2004). *Las desigualdades en salud y el entorno psicosocial - dos desafíos científicos*. *Ciencias Sociales y Medicina*, 58, 1463-1473
- Silva O., (2016) *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el*

período octubre – diciembre 2015. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú.

Stavroula A. & Cox T., (2004). La organización del trabajo y el estrés. Biblioteca OMS Serie Protección de la Salud de los Trabajadores N° 3.

Stavroula A., Griffiths A. & Cox T. (1999). La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido.

Toro D., (2014) Nivel de burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.

Torres R., (2007). Satisfacción laboral y condiciones de trabajo en usuarios internos del Hospital de Punta Piedra. Universidad Federico Villarreal, Lima: Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Niveles de estrés laboral en los trabajadores del hospital Santa María de Cutervo 2016

PANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>Problema general: ¿Cuáles es el nivel de estrés laboral preponderante en los trabajadores del hospital Santa María Cutervo - Cajamarca 2016?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de estrés laboral preponderante en los trabajadores del hospital Santa María de Cutervo – Cajamarca 2016</p>	<p>VARIABLE</p> <p>Estrés Laboral:</p>	<p>Población: Está constituida por todo el personal que labora en el Hospital Santa María de Cutervo que son 190 personas.</p> <p>Muestra: 119 trabajadores participaron en el estudio.</p>	<p>Tipo de Investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación. Básico</p> <p>Diseño de la Investigación. Descriptivo</p>	<p><i>Inventario de Burnout de Maslach</i></p>	<p>Medidas de tendencia central</p> <p>Frecuencia</p> <p>Proporciones</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel preponderante de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo - Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es el nivel preponderante de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo - Cajamarca?</p> <p>¿Cuál es el nivel preponderante de la dimensión realización personal en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo Cajamarca?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar el nivel preponderante de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo- Cajamarca</p> <p>Determinar el nivel preponderante de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo - Cajamarca</p> <p>Determinar el nivel preponderante de la dimensión realización personal en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo Cajamarca</p> <p>Describir la distribución de los niveles de las dimensiones del burnout según especialidad del personal trabajador del Hospital Santa María de Cutervo. Cajamarca.</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>				

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Estrés Laboral	<p>“Es una forma inadecuada de afrontar un estrés cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización o desempeño personal.” (Maslach y Jackson, 1981; en Balseiro, 2010, p. 08).</p>	<p>Niveles obtenidos en cada dimensión del <i>Inventario de Burnout de Maslach MBI</i>.</p>	Agotamiento emocional	<p>Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.</p>	<p>Ordinal 27 - 54 Alto 17 – 26 Medio 00 – 16 Bajo</p>	<p><i>Inventario de Burnout de Maslach MBI.</i></p>
			Despersonalización	<p>5, 10, 11, 15, 22.</p>	<p>Ordinal 13 - 30 Alto 07 – 12 Medio 00 – 06 Bajo</p>	
			Realización personal	<p>4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21</p>	<p>Ordinal 39 - 48 Alto 32 – 38 Medio 00 – 31 Bajo</p>	

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	

20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada subes cala:

Subes cala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subes cala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subes cala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO FEBRERO – MARZO 2016

Responda con veracidad el siguiente cuestionario.

1) GENERO:

- a) MASCULINO () b) FEMENINO ()

2) TIEMPO DE SERVICIO:

- a) MENOR DE 5 AÑOS () b) 5 – 10 AÑOS () c) 10 – 15 AÑOS ()
d) MAYOR DE 15 AÑOS ()

3. CONDICION LABORAL

- a) NOMBRADO () b) CONTRATADO ()

4. SOBRE CARGA LABORAL

- a) NINGUNO () b) REGULAR () c) BASTANTE ()

5. PROFESION

- a) MEDICO () b) OBSTETRIZ c) ENFERMERA ()
d) TECNICO EN ENFERMERIA ()

GRACIAS

Anexo 4: Validación de instrumentos

Como ya se describió en la sección de instrumentos los estudios de Validez y confiabilidad fueron realizados en Lima con personal de salud de un hospital nacional, por Barreda (2016).

Validez

De constructo a través de la correlación ítem dimensión, determinando que posee alto nivel de validez. Sus resultados muestran que todos los ítems poseen una alta correlación a un nivel de significancia del 0.01. Salvo el ítem 19 de Realización Personal, que tiene un NS del 0.77, siendo su correlación igual a 0.33, siendo igual aceptable.

Confiabilidad

Coeficiente Alpha de Cronbach, determinándose que la prueba posee altos niveles de confiabilidad expresados en los siguientes coeficientes para cada dimensión: CE: 0.90, DE: 0.82 y RP 0.84.

Anexo 5: Matriz de Datos

Ss.	G e- ne ro	Es - p ec .	Si t. L a b	M BI - 1	M BI - 2	M BI - 3	M BI - 4	M BI - 5	M BI - 6	M BI - 7	M BI - 8	M BI - 9	M BI - 10	M BI - 11	M BI - 12	M BI - 13	M BI - 14	M BI - 15	M BI - 16	M BI - 17	M BI - 18	M BI - 19	M BI - 20	M BI - 21	M BI - 22	M BI - 23	Ag ot. Em oc.	Des pers .	Realiz acion	M BII - 4	M BII - 7	M BII - 9	M BII - 12	M BII - 17	M BII - 18	M BII - 19	M BII - 21	Realiz Inv	TotalB urnout
1	2	4	1	0	1	2	5	0	1	1	3	6	4	1	6	0	1	1	0	6	6	3	0	6	0	53	8	6	39	1	5	0	0	0	0	3	0	9	23
2	1	4	1	0	1	2	6	0	2	2	3	6	3	0	6	0	2	1	0	6	6	5	0	6	0	57	10	4	43	0	4	0	0	0	0	1	0	5	19
3	1	4	1	0	2	1	5	0	2	3	3	5	5	0	1	1	2	1	5	0	3	0	1	0	0	40	17	6	17	1	3	1	5	6	3	6	6	31	54
4	1	4	1	0	2	2	6	0	1	3	2	4	5	2	5	0	1	0	2	3	4	0	2	1	0	45	12	7	26	0	3	2	1	3	2	6	5	22	41
5	2	4	1	0	1	1	6	0	0	3	1	6	5	5	3	2	5	0	1	4	5	0	1	1	0	50	12	10	28	0	3	0	3	4	1	6	5	22	44
6	1	4	1	0	1	2	5	2	1	6	1	6	2	2	6	0	2	1	0	2	1	0	6	5	0	51	13	7	31	1	0	0	0	4	5	6	1	17	37
7	1	4	1	0	1	2	5	2	1	6	1	6	2	2	6	0	2	1	0	6	5	5	0	4	0	57	7	7	43	1	0	0	0	0	1	1	2	5	19
8	1	4	1	0	2	1	6	0	1	6	0	6	2	2	6	0	2	1	0	6	5	4	0	3	0	53	6	5	42	0	0	0	0	0	1	2	3	6	17
9	2	4	2	0	2	3	5	0	1	6	0	5	3	1	6	0	2	1	0	6	4	5	0	3	0	53	8	5	40	1	0	1	0	0	2	1	3	8	21
10	1	4	1	0	2	0	6	1	2	6	1	5	3	1	5	0	2	0	0	6	4	5	0	2	3	54	7	8	39	0	0	1	1	0	2	1	4	9	24
11	1	4	1	0	2	0	6	0	1	6	2	6	2	2	5	0	2	0	0	6	3	4	0	4	2	53	7	6	40	0	0	0	1	0	3	2	2	8	21
12	1	1	1	0	2	0	6	1	1	6	0	6	2	1	4	0	2	1	0	6	4	5	0	4	2	53	5	7	41	0	0	0	2	0	2	1	0	5	17
13	1	1	1	0	1	0	6	0	1	6	0	5	1	2	6	0	2	0	0	6	3	6	0	5	1	50	4	4	43	0	0	1	0	0	3	0	1	5	13
14	2	3	1	0	1	0	5	1	0	6	1	6	2	3	6	0	2	0	1	6	6	6	3	6	1	62	8	7	47	1	0	0	0	0	0	0	0	1	16
15	2	3	1	0	2	0	6	0	0	6	2	5	2	2	6	0	2	0	1	6	6	4	3	6	0	65	10	4	45	0	0	1	0	0	0	2	0	3	17
16	2	3	2	0	2	0	6	0	0	5	0	5	2	2	6	0	1	0	2	6	6	4	2	6	0	55	7	4	44	0	1	1	0	0	0	2	0	4	15
17	2	3	2	0	2	0	6	1	0	4	0	6	2	2	6	0	1	0	2	6	6	6	2	6	0	58	7	5	46	0	2	0	0	0	0	0	0	2	14
18	1	4	1	0	0	0	6	6	0	5	0	6	0	5	5	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	37	5	11	27	0	1	0	1	1	6	6	6	21	37
19	1	3	1	1	4	1	6	1	1	5	2	4	1	1	5	0	3	1	1	4	4	4	1	4	1	55	14	5	36	0	1	2	1	2	2	2	2	12	31
20	2	4	2	0	1	2	6	4	1	5	1	5	1	3	6	2	0	0	1	6	4	6	1	6	0	61	9	8	44	0	1	1	0	0	2	0	0	4	21
21	2	4	2	0	2	3	6	3	1	6	3	5	2	3	6	1	0	0	1	6	5	6	1	6	0	66	12	8	46	0	0	1	0	0	1	0	0	2	22

22	2	4	1	0	4	0	6	3	2	4	2	6	2	3	6	1	0	2	0	6	5	6	2	6	0	66	11	10	45	0	2	0	0	0	1	0	0	3	24
23	1	4	2	0	3	2	6	2	2	5	2	5	3	3	5	2	2	1	2	6	6	6	2	6	0	71	17	9	45	0	1	1	1	0	0	0	0	3	29
24	1	4	1	0	2	1	6	2	1	4	3	6	4	3	4	1	3	1	2	6	5	6	3	6	1	70	16	11	43	0	2	0	2	0	1	0	0	5	32
25	2	4	1	3	0	1	1	5	4	3	4	6	1	1	6	0	0	1	0	5	0	6	5	3	0	55	17	8	30	5	3	0	0	1	6	0	3	18	43
26	2	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	5	4	4	2	3	1	1	3	2	1	0	0	1	1	44	18	12	16	5	2	1	4	4	5	6	5	32	62
27	1	4	1	3	3	3	5	2	4	4	3	4	5	3	3	2	1	1	2	3	4	3	2	1	1	62	23	12	27	1	2	2	3	3	2	3	5	21	56
28	2	4	1	1	2	1	4	3	1	3	2	1	2	4	5	1	2	3	1	1	1	3	4	5	0	50	15	12	23	2	3	5	1	5	5	3	1	25	52
29	2	4	1	1	1	0	4	3	1	5	2	1	4	3	1	2	1	5	1	3	5	1	0	0	0	44	9	15	20	2	1	5	5	3	1	5	6	28	52
30	2	4	1	1	1	4	3	5	0	6	2	1	4	5	1	1	0	5	3	5	0	0	1	6	0	55	13	19	22	3	0	5	5	1	6	6	0	26	58
31	1	4	1	1	0	0	6	1	1	6	1	4	1	1	2	3	1	2	0	0	0	0	1	0	0	31	8	5	18	0	0	2	4	6	6	6	6	30	43
32	2	2	1	0	0	0	6	1	1	6	0	5	1	3	5	3	1	2	3	6	0	0	1	0	0	44	9	7	28	0	0	1	1	0	6	6	6	20	36
33	2	4	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	3	6	3	3	6	3	6	6	6	3	6	0	71	12	10	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
34	2	3	1	0	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	1	0	44	1	0	43	0	0	0	0	0	0	0	5	5	6
35	2	4	1	0	0	0	1	0	1	1	1	3	3	0	3	0	0	1	1	6	5	4	0	1	0	31	3	4	24	5	5	3	3	0	1	2	5	24	31
36	1	4	1	1	3	1	6	0	0	6	1	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	3	3	55	6	4	45	0	0	0	0	0	0	0	3	3	13
37	2	3	1	0	0	2	5	0	1	5	2	6	4	5	6	1	2	0	1	6	5	5	3	6	0	65	12	9	44	1	1	0	0	0	1	1	0	4	25
38	2	3	2	1	1	2	6	0	0	6	3	6	4	6	6	1	2	0	2	6	6	5	2	6	2	69	14	12	47	0	0	0	0	0	0	1	0	1	27
39	2	3	2	0	0	3	6	1	1	6	2	6	3	6	6	1	3	0	1	6	6	4	2	4	0	67	13	10	44	0	0	0	0	0	0	2	2	4	27
40	1	1	1	2	1	1	4	1	3	4	2	1	1	1	1	1	0	0	5	2	5	2	6	1	45	13	4	28	2	2	5	5	1	4	1	0	20	37	
41	1	4	1	1	1	1	6	0	1	5	1	6	1	1	1	1	0	0	6	2	6	2	6	1	48	9	3	38	0	1	0	5	0	4	0	0	10	22	
42	2	3	2	0	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	49	1	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
43	2	4	1	1	0	0	6	1	0	6	0	6	1	0	6	0	5	0	0	6	6	4	6	1	0	55	12	2	41	0	0	0	0	0	0	2	5	7	21
44	1	4	1	0	0	1	3	1	0	4	1	3	1	2	2	0	0	0	0	3	4	0	4	0	30	2	4	23	3	2	3	4	6	3	2	2	25	31	
45	1	4	1	0	1	1	6	0	0	6	1	6	1	1	6	0	0	0	0	6	5	4	0	0	1	45	3	3	39	0	0	0	0	0	1	2	6	9	15
46	1	4	2	0	1	2	3	3	2	4	0	1	2	3	1	3	2	6	1	3	4	3	1	0	1	46	12	15	19	3	2	5	5	3	2	3	6	29	56
47	2	1	1	0	5	3	6	0	2	6	3	6	5	4	6	0	3	6	2	4	4	6	6	3	1	81	24	16	41	0	0	0	0	2	2	0	3	7	47
48	1	1	1	0	5	3	6	0	2	6	3	6	5	4	6	0	3	6	2	4	4	6	6	3	1	81	24	16	41	0	0	0	0	2	2	0	3	7	47
49	2	4	1	1	2	0	2	3	5	4	5	4	3	2	2	5	2	4	3	2	0	2	3	2	0	56	26	12	18	4	2	2	4	4	6	4	4	30	68

50	2	4	1	0	1	0	6	2	1	3	1	3	3	0	6	0	1	1	0	6	3	3	2	0	1	43	6	7	30	0	3	3	0	0	3	3	6	18	31	
51	2	3	1	6	5	0	2	1	0	6	1	6	1	0	6	1	2	0	1	6	2	6	1	2	3	58	17	5	36	4	0	0	0	0	4	0	4	12	34	
52	1	3	1	3	1	0	4	0	0	3	0	6	4	0	3	0	0	0	1	6	6	6	6	0	3	52	11	7	34	2	3	0	3	0	0	0	6	14	32	
53	1	4	1	1	2	0	0	0	0	6	1	6	0	0	6	0	3	0	0	6	6	6	0	2	2	47	7	2	38	6	0	0	0	0	0	0	4	10	19	
54	2	4	1	1	3	4	1	0	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	5	3	4	2	3	1	45	18	4	22	5	4	5	3	1	3	2	3	26	48	
55	1	4	1	3	3	3	6	1	5	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	3	4	2	1	1	1	68	27	14	27	0	2	2	3	3	2	4	5	21	62	
56	2	2	1	1	0	1	6	1	2	3	1	2	2	0	5	0	1	1	0	6	3	3	2	0	1	41	8	5	28	0	3	4	1	0	3	3	6	20	33	
57	2	3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	5	1	0	0	0	27	1	0	26	5	5	0	0	0	1	5	6	22	23	
58	2	4	2	0	3	0	6	0	1	6	6	6	0	0	6	0	3	0	0	6	6	6	0	3	0	58	13	0	45	0	0	0	0	0	0	0	3	3	16	16
59	2	4	1	0	3	0	6	0	1	6	6	6	0	0	6	0	3	0	0	6	6	6	0	3	0	56	13	0	45	0	0	0	0	0	0	0	3	3	16	16
60	1	2	1	3	4	0	2	0	2	3	0	6	0	0	2	3	0	1	2	3	6	6	3	3	0	49	17	1	31	4	3	0	4	3	0	0	3	17	35	
61	2	4	1	3	4	0	2	0	2	3	0	6	0	0	2	3	0	1	2	3	6	6	3	3	0	49	17	1	31	4	3	0	4	3	0	0	3	17	35	
62	1	4	1	0	4	2	6	5	2	6	0	5	0	0	6	0	3	2	3	6	6	6	1	5	3	71	15	10	46	0	0	1	0	0	0	0	1	2	27	27
63	1	4	1	0	5	2	6	4	2	5	2	6	1	0	6	0	3	1	2	5	6	6	2	4	2	70	18	8	44	0	1	0	0	1	0	0	2	4	30	30
64	1	3	1	0	6	3	6	0	4	5	3	6	3	3	6	2	0	0	2	6	3	5	3	5	0	71	23	6	42	0	1	0	0	0	3	1	1	6	35	35
65	1	3	1	0	4	2	6	1	4	6	3	4	5	4	6	3	1	3	2	5	4	5	2	5	0	75	21	13	41	0	0	2	0	1	0	1	1	5	39	39
66	1	2	1	0	4	5	6	0	5	6	0	5	4	4	5	4	2	0	2	3	5	4	2	6	0	72	24	8	40	0	0	1	1	3	1	2	0	8	40	
67	1	1	1	1	5	0	6	0	1	6	2	6	4	4	5	2	2	0	2	6	6	6	6	0	2	72	21	10	41	0	0	0	1	0	0	0	6	7	38	38
68	1	1	1	1	4	0	6	0	1	6	2	6	5	4	6	2	2	0	2	6	6	6	6	0	2	73	20	11	42	0	0	0	0	0	0	0	6	6	37	37
69	2	2	1	1	5	0	6	0	1	6	2	6	5	4	6	2	2	0	2	6	6	6	6	0	2	74	21	11	42	0	0	0	0	0	0	0	6	6	38	38
70	2	3	1	4	6	4	0	2	0	6	3	5	0	4	2	0	4	0	0	5	5	6	5	5	0	66	26	6	34	6	0	1	4	1	1	0	1	14	46	
71	1	4	1	0	1	1	0	0	1	6	0	6	0	0	6	0	5	0	0	6	4	5	0	6	0	47	8	0	39	6	0	0	0	0	2	1	0	9	17	17
72	2	1	1	1	1	0	6	1	0	1	0	4	1	3	6	0	2	0	2	6	5	6	0	0	3	48	6	8	34	0	5	2	0	0	1	0	6	14	28	28
73	1	3	1	1	0	2	6	1	0	5	3	6	4	5	6	1	1	0	2	6	5	4	1	5	2	66	11	12	43	0	1	0	0	0	1	2	1	5	28	28
74	1	3	1	0	1	2	5	0	0	6	3	6	3	6	6	1	2	0	1	6	6	4	1	6	1	66	11	10	45	1	0	0	0	0	0	2	0	3	24	24
75	2	3	1	1	1	3	5	1	0	6	2	6	4	5	6	1	1	0	1	6	6	5	1	6	0	67	11	10	46	1	0	0	0	0	0	1	0	2	23	23
76	2	3	1	0	0	3	6	0	1	4	1	6	3	6	6	1	2	0	2	6	5	4	2	5	2	65	12	11	42	0	2	0	0	0	1	2	1	6	29	29

77	1	4	2	0	4	3	6	6	0	6	0	6	2	0	5	0	2	2	0	6	6	6	2	6	3	71	11	13	47	0	0	0	1	0	0	0	0	1	25
78	2	2	1	0	4	5	6	0	4	6	2	5	3	4	5	3	2	0	2	4	3	4	3	5	0	70	25	7	38	0	0	1	1	2	3	2	1	10	42
79	2	4	1	1	1	0	2	6	1	2	3	1	2	2	0	5	1	1	1	1	0	3	0	0	0	32	13	11	9	4	4	5	6	5	6	3	6	39	63
80	2	4	1	0	1	0	6	3	1	2	1	3	0	2	0	1	0	1	1	5	0	0	1	1	0	32	6	6	17	0	4	3	6	1	6	6	5	31	43
81	2	4	1	2	5	2	5	1	3	0	3	4	4	3	4	1	2	3	2	2	0	2	0	0	0	48	20	11	17	1	6	2	2	4	6	4	6	31	62
82	2	4	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	1	0	0	0	0	5	6	1	4	0	0	35	4	0	31	0	0	0	5	1	0	5	6	17	21
83	1	4	1	1	5	2	2	0	1	6	1	6	1	1	6	1	6	3	1	6	6	6	1	1	0	62	19	5	39	4	0	0	0	0	0	0	5	9	33
84	2	2	2	0	5	4	6	1	2	6	5	6	1	0	5	1	3	0	3	1	6	6	1	6	0	67	24	2	42	0	0	0	1	5	0	0	0	6	32
85	2	4	1	0	5	4	6	1	2	5	3	5	2	1	3	3	0	3	1	1	6	1	6	0	1	59	24	8	27	0	1	1	3	5	0	5	6	21	53
86	2	4	1	0	1	1	3	2	0	1	1	5	1	0	5	0	6	0	0	4	3	2	2	2	0	39	11	3	25	3	5	1	1	2	3	4	4	23	37
87	1	3	1	0	0	0	6	0	0	5	0	0	5	0	0	6	0	0	0	5	6	6	0	2	0	41	6	5	30	0	1	6	6	1	0	0	4	18	29
88	2	4	1	0	1	2	5	1	1	4	3	4	1	2	5	5	4	2	1	6	4	2	0	0	0	53	17	6	30	1	2	2	1	0	2	4	6	18	41
89	2	3	1	1	4	1	6	1	1	4	3	4	1	1	5	0	3	1	1	1	4	4	1	4	1	52	15	5	32	0	2	2	1	5	2	2	2	16	36
90	2	4	1	1	1	0	6	2	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	0	6	5	2	0	0	0	41	6	9	26	0	5	4	2	0	1	4	6	22	37
91	2	4	1	0	1	0	6	2	1	3	1	3	2	0	5	0	1	1	1	6	3	3	2	0	0	41	7	5	29	0	3	3	1	0	3	3	6	19	31
92	2	4	1	1	2	0	1	0	0	6	0	6	0	0	6	0	3	0	0	6	6	6	0	2	2	47	6	2	39	5	0	0	0	0	0	0	4	9	17
93	2	4	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	6	6	0	0	0	0	5	6	6	0	2	0	49	0	6	43	0	0	0	0	1	0	0	4	5	11
94	1	2	1	0	5	4	6	1	2	6	5	6	1	0	5	1	3	0	3	1	6	5	1	6	0	67	24	2	41	0	0	0	1	5	0	1	0	7	33
95	1	4	1	1	1	1	3	2	0	3	1	5	1	0	6	6	0	0	6	4	3	2	2	0	0	47	18	3	26	3	3	1	0	2	3	4	6	22	43
96	2	4	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	0	1	1	0	1	1	5	0	3	1	0	0	0	30	16	4	10	5	5	3	5	6	3	5	0	32	52
97	1	4	1	0	2	1	3	0	0	4	1	1	1	1	1	0	0	0	4	0	0	1	0	1	1	23	8	3	11	3	2	5	5	6	6	5	5	37	48
98	2	1	1	0	2	1	4	0	0	4	0	1	1	0	1	0	0	0	4	0	0	0	3	0	1	22	10	2	10	2	2	5	5	6	6	6	6	38	50
99	2	4	1	1	3	2	6	1	2	5	1	5	0	0	5	0	1	0	0	3	6	4	3	2	1	51	13	2	36	0	1	1	1	3	0	2	4	12	27
100	2	4	1	1	5	3	3	0	1	6	1	6	1	1	6	0	1	0	1	6	6	6	0	1	6	61	13	8	40	3	0	0	0	0	0	0	5	8	29
101	2	4	1	0	4	0	6	0	3	6	1	6	0	0	2	0	0	0	1	6	1	4	0	0	0	40	9	0	31	0	0	0	4	0	5	2	6	17	26
102	2	4	1	3	5	0	6	0	0	5	4	6	1	1	6	0	1	1	0	5	0	6	5	6	4	65	18	7	40	0	1	0	0	1	6	0	0	8	33
103	2	4	1	1	4	0	6	1	0	5	0	0	6	0	4	0	1	2	1	6	5	0	0	6	1	49	7	10	32	0	1	6	2	0	1	6	0	16	33
104	1	3	1	2	4	2	5	1	1	6	0	0	6	0	5	0	0	2	1	6	5	6	0	5	1	58	10	10	38	1	0	6	1	0	1	0	1	10	30

105	2	2	1	2	4	1	5	1	1	6	0	0	6	0	5	0	0	0	1	6	5	6	0	5	1	55	9	8	38	1	0	6	1	0	1	0	1	10	27
106	2	2	1	1	4	1	6	1	1	6	1	6	0	0	6	0	0	0	1	6	5	6	0	5	1	57	9	2	46	0	0	0	0	0	1	0	1	2	13
107	2	2	1	0	1	6	6	0	3	5	1	3	3	3	6	3	3	1	2	5	3	5	1	6	0	69	20	7	39	0	1	3	0	1	3	1	0	9	36
108	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	6	0	0	6	0	0	0	6	5	1	0	0	0	27	7	6	14	5	5	6	6	0	1	5	6	34	47
109	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	6	0	0	6	0	0	0	6	5	1	0	0	0	27	7	6	14	5	5	6	6	0	1	5	6	34	47
110	2	4	1	1	5	2	3	5	5	3	3	3	2	2	5	4	2	5	4	5	0	0	0	0	3	62	26	17	19	3	3	3	1	1	6	6	6	29	72
111	1	2	1	1	5	2	3	5	5	3	3	3	2	2	5	4	2	5	4	5	0	0	0	0	3	62	26	17	19	3	3	3	1	1	6	6	6	29	72
112	1	4	1	1	0	0	1	0	0	1	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	5	1	0	0	0	27	1	0	26	5	5	0	0	0	1	5	6	22	23
113	2	2	1	1	1	0	1	0	1	1	2	6	5	0	6	0	0	0	1	6	1	6	0	1	1	40	6	6	28	5	5	0	0	0	5	0	5	20	32
114	1	4	1	1	1	0	2	0	1	6	4	6	1	2	1	1	0	0	0	6	4	2	2	0	1	41	10	4	27	4	0	0	5	0	2	4	6	21	35
115	1	3	1	0	1	1	3	2	0	3	1	5	1	0	6	6	0	0	0	6	4	3	2	2	0	46	11	3	32	3	3	1	0	0	2	3	4	16	30
116	2	4	1	1	4	3	6	1	1	5	2	4	1	1	5	0	3	1	1	4	4	3	2	0	0	51	17	4	31	0	1	2	1	2	2	3	6	17	38
117	2	4	1	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	5	6	6	0	2	0	43	0	0	43	0	0	0	0	1	0	0	4	5	5
118	2	2	1	1	1	0	6	0	1	2	2	5	3	3	4	1	1	0	0	5	5	3	2	2	3	50	9	9	32	0	4	1	2	1	1	3	4	16	34
119	2	3	2	2	5	2	5	3	3	5	3	4	4	4	4	1	3	2	2	3	2	3	3	1	2	66	24	15	27	1	1	2	2	3	4	3	5	21	60

Anexo 6: Consentimiento informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hospital Santa María de Cutervo. Fecha 01 de Enero 2016.

Yo Carlos Miguel Piedra Ríos identificado con DNI (carné de extranjería o pasaporte para extranjeros) N° 40719491 he sido informado por los bachilleres en psicología acerca del proyecto de investigación sobre estrés laboral con los trabajadores de esta institución.

Me ha informado de los riesgos, ventajas y beneficios del trabajo a realizar.

He realizado las preguntas que consideré oportunas, todas las cuales han sido absueltas y con repuestas que considero suficientes y aceptables.

Por lo tanto, en forma conciente y voluntaria doy autorización para que realicen dicho proyecto.

Teniendo pleno conocimiento de los posibles riesgos, complicaciones y beneficios que podrían desprenderse de dicho acto.


Firma del responsable legal
DNI 40719491




Firma del profesional *PAUL S. ARIAS DIAZ*
DNI 27296085


Firma de un testigo *JAVIERA SANCHEZ BUSTOS*
DNI 41809636




Firma del profesional *NELLY GANACHEZ DELEADO*
DNI N° 40938589