REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud

Asociación de los factores de riesgo psicosociales con el nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Clínica Núñez Villar. Arequipa, 2023

Tesis presentada por la Bachiller:

Villanueva Zegarra, Diana Carolina

ORCID: 0009-0000-8086-2783

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor(a):

Mg. Zapana Begazo, Rosemary

ORCID: 0000-0003-1651-0729

Arequipa-Perú
2024

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 23 de Septiembre del 2023

Dictamen: 007855-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 007855, presentado por:

2019000972 - VILLANUEVA ZEGARRA DIANA CAROLINA

Titulado:

ASOCIACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES CON EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA NÚÑEZ VILLAR. AREQUIPA, 2023

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS
DICTAMINADOR

29576665 - RIVAS VARGAS URSULA IRENE
DICTAMINADOR

29386359 - DUEÑAS CARPIO RUPERTO BENJAMIN
DICTAMINADOR

Asociación de los factores de riesgo psicosociales con el nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Clínica Núñez Villar. Arequipa, 2023

ORIGINALITY REPORT

7%	5%	4%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	María Fernández-Prada, Joaquín González-Cabrera, Concepción Iribar-Ibabe, José María Peinado. "Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias", Gaceta de Mxico, 2017 Publication	1%
2	cybertesis.uni.edu.pe Internet Source	1%
3	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Student Paper	1%
4	Aracely del Rosario Huete Peralta, Mario José Hurtado, Richard David Arana Blas. "Relación del estrés laboral y sindrome metabolico en personal de una clinica laboral. Nicaragua. Marzo abril 2022", Revista Científica de FAREM-Estelí, 2024 Publication	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

Con gran amor a mis Padres, por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

EPÍGRAFE

"Las personas cambian cuando se dan cuenta del poder que tienen para cambiar las cosas".

Paulo Coelho.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE GENERAL

Págs.

DEDICATORIA
EPÍGRAFE

ÍNDICE GENERAL
ÍNDICE DE TABLAS
ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN
ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1
HIPÓTESIS 3
OBJETIVOS 4

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO 5
1. BASES TEÓRICAS 5
1.1. Marco Teórico 5
1.1.1. Factores de riesgo psicosociales 5
1.1.2. Estrés 11
a. Definiciones 11
b. Tipos de estrés 12
c. Mecanismos del Estrés 13
1.1.3. Estrés laboral 15
a. Síntomas del estrés laboral 16
b. Fuentes del estrés laboral 17
1.1.4. Clínica Estética Núñez Villar 21
1.2. Marco Conceptual 21
2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 22
2.1. Antecedentes internacionales 22
2.2. Antecedentes nacionales 26
2.3. Antecedentes locales 32

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II METODOLOGÍA 35

1. TÉCNICA E INSTRUMENTO 35
2. UNIDADES DE ESTUDIO 37
3. MANEJO DE RESULTADOS 38

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 39

1. RESULTADOS 39
2. DISCUSIÓN 64

CONCLUSIONES 68

RECOMENDACIONES 69

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 70

ANEXOS

ANEXO Nº 1: MODELOS DE INSTRUMENTOS

ANEXO Nº 2: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

ANEXO N° 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1 Distribución de la población de estudio 39

TABLA Nº 2 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión exigencias psicológicas 41

TABLA Nº 3 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión trabajo activo 43

TABLA Nº 4 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión apoyo social 45

TABLA Nº 5 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión compensaciones 47

TABLA Nº 6 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión doble presencia 49

TABLA Nº 7 Nivel de estrés laboral en el personal de salud 51

TABLA Nº 8 Relación del nivel de riesgo a exigencias psicológicas con nivel de estrés 53

TABLA Nº 9 Relación del nivel de riesgo a trabajo activo con nivel de estrés 55

TABLA Nº 10 Relación del nivel de riesgo a apoyo social con nivel de estrés 57

TABLA Nº 11 Relación del nivel de riesgo a compensaciones con nivel de estrés 59

TABLA Nº 12 Relación del nivel de riesgo a doble presencia con nivel de estrés 61

TABLA Nº 13 Relación de los riesgos psicosociales con el nivel de estrés 63

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 1 Distribución de la población de estudio 40

FIGURA Nº 2 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión exigencias psicológicas 42

FIGURA Nº 3 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión trabajo activo 44

FIGURA Nº 4 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión apoyo social 46

FIGURA Nº 5 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión compensaciones 48

FIGURA Nº 6 Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión doble presencia 50

FIGURA Nº 7 Nivel de estrés laboral en el personal de salud 52

FIGURA Nº 8 Relación del nivel de riesgo a exigencias psicológicas con nivel de estrés 54

FIGURA Nº 9 Relación del nivel de riesgo a trabajo activo con nivel de estrés 56

FIGURA Nº 10 Relación del nivel de riesgo a apoyo social con nivel de estrés 58

FIGURA Nº 11 Relación del nivel de riesgo a compensaciones con nivel de estrés 60

FIGURA Nº 12 Relación del nivel de riesgo a doble presencia con nivel de estrés 62

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal asociar los factores de riesgo psicosociales con el nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Clínica Núñez Villar. Se trató de un estudio transversal, de campo y descriptivo, de diseño no experimental y de nivel relacional. Las unidades de estudio estuvieron conformadas por 18 médicos y 12 enfermeras que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, a los que se les aplicó el cuestionario ISTAS-21 breve para medir los Riesgos Psicosociales, y el Test de estrés laboral de la OIT-OMS. El procesamiento de los datos se realizó con el programa estadístico SPSS versión 25, cuya presentación fue a través de frecuencias absolutas y relativas, utilizando para la prueba de hipótesis la Rho de Spearman.

Los resultados indicaron que, el personal asistencial que labora en la Clínica mencionada está expuesto a riesgos psicosociales en un nivel intermedio, exhibiendo un bajo nivel de estrés. Según la prueba inferencial Rho de Spearman existe relación estadística significativa entre los factores de riesgo psicosociales: Trabajo activo, apoyo social y compensaciones con el nivel de estrés con una confiabilidad del 95% y un error del 0.05.

Palabras clave:

- Riesgos psicosociales
- Estrés laboral

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The research had aim to associate the psychosocial risk factors with the stress level in health people of Nuñez Villar Clinic. It was a sectional, field, prospective and descriptive study, of non-experimental design and relational level. Study units were conformed by 18 doctors and 12 nurses the showed incluyent and excluyent criteria, to whom applied the brief ISTAS-21 questionary to measure the psychosocial risks, and OIT-OMS work stress test. Data processment was realized through SPSS vertion 25, whose presentation was through absolute and relative frequencies, using spearman's Rho for testing the hypothesis.

Results indicated that the people that work at the mentioned Clinic was exposure a middle psychosocial risk, showing al low level of stress. According inferential spearman´s test, there is a significative statistical relationship between psychosocial risk factors: active work, social help and compensations and stress level with a confiability of 95%, and error of 0.05.

Key Words

- Psychosocial risk
- Work stress

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En los últimos años los factores de riesgo psicosociales en el trabajo han ido adquiriendo cada vez mayor relevancia en los países europeos por las evidencias halladas en relación a estos factores con el incremento de procesos mórbidos y de absentismo en los trabajadores, adquiriendo relevancia coyuntural, de ahí la importancia que poseen los factores de riesgo psicosociales de conocerse con el fin de eliminarlos o de evitarlos en lo posible, y así contribuir a mantener la salud de los trabajadores (1). De igual manera, respecto al interés por el estrés, que se ha convertido en un padecimiento muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo colocan como un problema de salud. Expertos en estrés han demostrado que, en la actualidad gran parte de la población padece de estrés quizá como resultado de la influencia de la tecnología, cambios ambientales, sociales, de salud que son difíciles de superar y de asumirlas, convirtiéndose así, en un problema coyuntural o de actualidad que merece ser estudiado.

En el Perú es reciente la preocupación sobre las condiciones laborales en que, se desenvuelven los trabajadores, motivo por el cual se han dado normas de seguridad que, las empresas deben cumplir. Este interés se generó por el hecho de que, organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, declararon a los factores de riesgo psicosocial como una de las prioridades para los próximos años en el tema del trabajo y la salud ocupacional (2).

Los factores psicosociales en el trabajo son relativamente recientes y se originan en el último cuarto de siglo pasado. Una de las referencias oficiales al tema apareció en 1984 en el estudio titulado “Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control”, publicado por la Organización Internacional del Trabajo. A partir de esta publicación se hizo hincapié en la complejidad de su concepción y en la dificultad para su formulación objetiva (3).

Los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño en la salud, son negativos y pueden afectar la salud física y psicológica del trabajador, son factores de estrés que podrían alterar las capacidades de la persona para responder al flujo de su actividad (4).

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden actuar durante largos periodos de tiempo de forma continua e intermitente, pueden ser de diferente naturaleza y complejidad,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

y no solo están constituidos por diversas variables del entorno laboral, sino que además intervienen variables personales del propio trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales (5).

Una serie de investigaciones han puesto en evidencia que los trabajadores del sector salud son una población en riesgo de sufrir una diversidad de enfermedades profesionales y que están expuestos a factores psicosociales, debido a las características propias de su labor asistencial (6,7,8). Así mismo, se informó que, los trabajadores de salud son una población vulnerable a presentar respuestas a estrés y situaciones derivadas como el síndrome de quemarse en el trabajo, acoso laboral, alteraciones psicológicas de diferente naturaleza, problemas cardiovasculares y osteomusculares, por diferentes causas como las jornadas y los turnos, la sobrecarga de trabajo y las demandas emocionales implicadas en la atención a personas enfermas o por el contacto permanente con el sufrimiento (7,8).

La población de estudio en la presente investigación son profesionales médicos especialistas en cirugía plástica, y anestesiólogos que están expuestos a factores de estrés propios de su especialidad quirúrgica que poseen, siempre es un riesgo para el cirujano operar a pacientes aparentemente sanos y que sólo buscan armonía y belleza en su apariencia, los cirujanos en general están expuesto a un nivel de precisión y concentración que es desgastante, lo mismo ocurre para el médico anestesiólogo que es el encargado de mantener al paciente con sus signos vitales estables durante la intervención, mientras que el personal de enfermería se encarga del cuidado directo post intervención del paciente. Es lo que llevó a plantear el presente estudio, con la finalidad de conocer acerca de las condiciones en que desarrollan su trabajo estos especialistas y de cómo se relacionan con el estrés.

La presente investigación está dividida en tres capítulos: Capítulo I, que consta del marco teórico y los antecedentes investigativos, el II referido a la metodología, consistente en la técnica, instrumentos, unidades de estudio y manejo de los resultados, el III muestra los resultados de la investigación que comprenden tablas, interpretaciones y figuras correspondientes al procesamiento y análisis de la información recolectada, así como la discusión, conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

HIPÓTESIS

Dado que**,** los riesgos psicosociales son percibidos de diferentes maneras, por lo que la exposición a este tipo de riesgos conduce a un deterioro de la salud de las personas en el transcurso de su trabajo e incluso fuera de él:

Es probable que, algunos factores de riesgo psicosociales se asocien con el nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Clínica Núñez Villar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

OBJETIVOS

Objetivo General

Asociar los factores de riesgo psicosociales con el nivel estrés laboral en el personal de salud de la Clínica Núñez Villar.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosociales en el personal de salud de la Clínica Núñez Villar.
- Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Clínica Núñez Villar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1. BASES TEÓRICAS

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Factores de riesgo psicosociales

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas y que afectan el bienestar o la salud del trabajador, así como el desarrollo del trabajo (9).

Los factores psicosociales de riesgo generan estrés y disturbios psíquicos menores como: ansiedad, depresión, la tristeza, fatiga, bajo nivel de concentración, irritabilidad, insomnio, entre otros, que provocan incapacidad en el trabajador (10,11).

a. Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales

Acorde a las diferentes definiciones de factores de riesgo psicosociales es que las dimensiones que permiten su evaluación se han divido en factores de riesgo intra y extralaborales.

a.1. Factores de riesgo psicosociales intralaborales

Hacen referencia a características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (12).

Se tienen:

a.1.1. Exigencias psicosociales en el trabajo: Se refiere a exigencias que se imponen en el trabajo y pueden ser cualitativas como: exigencias emocionales, creativas y sensoriales, y cuantitativas como: cantidad, ritmo de trabajo, distribución del trabajo (12).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

a.2. Factores de riesgo psicosociales extralaborales

Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta situación se convierte en fuente de riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador (13).

b. Conceptualización y cambios históricos

b.1. Factores psicosociales en el trabajo

Son relativamente recientes y probablemente se originan en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema fue en 1984 en el trabajo "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. "Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos" Las primeras listas de riesgos psicosociales abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos (14).

A partir de entonces, el concepto de factores psicosociales laborales y de factores organizacionales laborales se asocian y tienden a intercambiarse, ambos expresan la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente (15).

b.2. Factores psicosociales de riesgo

Se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (16).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y provienen de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos (12,17).

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes:

- Se extienden en el espacio y el tiempo,
- Son difíciles de objetivar,
- Afectan a los otros riesgos,
- Tienen escasa cobertura legal,
- Están moderados por otros factores,
- Son difíciles de modificar (12,17).

Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control (12,17).

b.3. Riesgos psicosociales

En los últimos años, probablemente a partir de la primera década de este siglo XXI se ha comenzado, de hecho, a utilizar otra terminología y otra conceptualización ligeramente diferente, pero de una gran importancia conceptual: los riesgos psicosociales. Cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores. Aunque la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

desgaste profesional, y la inseguridad contractual (12,17).

b.4. Los nuevos riesgos psicosociales emergentes

Es una preocupación global la aparición de nuevos riesgos de toda índole. En el marco laboral preocupan especialmente los llamados riesgos emergentes. Este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. En este apartado una preocupación especial la suscita el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva socio-demografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, es decir lo que se ha denominado **"riesgos psicosociales emergentes"** (12,17).

El trabajo emocional ilustra este nuevo tipo de riesgos psicosociales. Un buen número de trabajos asistenciales y de servicios exigen hoy día la autorregulación de las emociones, es decir, la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones negativas. En un caso y otro, los efectos son de desgaste emocional, de disonancia emocional: el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente. La exigencia del trabajo emocional es tanto más importante mientras mayor es la necesidad de asegurarse la satisfacción del cliente. Tal como ha expuesto Hochschild, la primera autora en hablar del tema explícitamente, el problema radica en la habitual conexión entre las emociones y las expresiones corporales y gestuales. El autocontrol emocional, positivo y negativo, supone un ejercicio continuo de autocontención corporal, de representar su rol, de actuar emocionalmente (18).

El trabajo emocional es representativo de algunos de los cambios que se están produciendo en el mercado laboral, y específicamente en el ámbito del mercado asistencial y de servicios consistente en la demanda por parte de la empresa de un esfuerzo íntegro de la persona que incluye los sentimientos que puede permitirse y debe mantener. El trabajo de servicios suele conllevar una demanda no sólo de tiempo, de dedicación y de esfuerzo sino de actitud. Las consecuencias de ello es que los resultados de deterioro de la persona pueden ser fácilmente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

mayores, físicos (19), y mentales (20).

c. Evaluación de los factores de riesgos psicosociales

c.1 Método Istas 21

Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación en la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Hay tres tipos de cuestionarios: uno para centros de 25 o más trabajadores, otro para centros de menos de 25 trabajadores y otra para investigadores. Este instrumento conceptualiza cuatro grandes dimensiones (exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble presencia. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral (21).

Las dimensiones de exposición que miden la versión media de este método son:

Exigencias Psicológicas:

- **Exigencias psicológicas cuantitativas** (se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Se dan cuando hay más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado) (21).
- **Exigencias psicológicas cognitivas** (son las exigencias generadas por la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimiento y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas ni beneficiosas, ya que, en función de los recursos disponibles, si disponen de recursos pueden contribuir al desarrollo de habilidades y si no pueden significar una carga) (21).
- **Exigencias psicológicas emocionales** (son las producidas por las exigencias emocionales que afectan a los sentimientos y requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos) (21).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Exigencias psicológicas de esconder emociones** (se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a clientes, superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones "profesionales") (21).

Control sobre el trabajo (trabajo activo y desarrollo de habilidades)

- Influencia (se refiere a tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo),
- Posibilidades de desarrollo (se valora si el trabajo es fuente de oportunidades, de desarrollo de las habilidades y de conocimientos),
- Control sobre los tiempos de trabajo (capacidad para decidir sobre los tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones, etc.),
- Sentido del trabajo (significa poder relacionarlo con otros valores o fines distintos a los simplemente instrumentales),
- Integración en la empresa (es la implicación de cada trabajador con la empresa) (21).

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

- Previsibilidad (se refiere a la necesidad del trabajador de disponer de la información adecuada y suficiente para adaptarse a los cambios que pueden afectar a su vida),
- Claridad de rol (definición del puesto de trabajo y de las tareas a realizar),
- Conflicto de rol (se trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entra en conflicto con las normas y valores personales),
- Calidad de liderazgo (hace referencia a la calidad de dirección y gestión de los jefes),
- Refuerzo (Feedback de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja),
- Apoyo social en el trabajo (hace referencia al hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita en el momento adecuado, tanto de los compañeros de trabajo como de los superiores),

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Posibilidades de relación social (se trata de la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo, es decir de la existencia de una red social en el trabajo),
- Sentimiento de grupo (se refiere a la calidad de la relación con los compañeros de trabajo, representa el componente emocional del apoyo social) (21).

Compensaciones del trabajo

- Inseguridad en el trabajo (se refiere a la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general a la precariedad laboral, con condiciones de trabajo que implican: movilidad funcional y geográfica, cambios en la jornada y horario de trabajo, salario forma de pago y carrera profesional),
- Estima (hace referencia al reconocimiento del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo por parte de los superiores, y de recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo) (22).

Doble presencia (doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa, lo que implica problemas para la conciliación de las necesidades derivadas del ámbito familiar con las del ámbito laboral) (21).

1.1.2. Estrés

a. Definiciones

Definición basada en los estímulos: Una de las definiciones dentro de este grupo podría ser: Estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación (23).

Definición basada en la respuesta. Una de ella seria: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos (23).

Definición basada en el concepto estímulo-respuesta. En realidad, esta constituye una combinación de las dos clases anteriores. Un ejemplo sería el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

siguiente: Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Una definición funcional El estrés es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Podemos concluir, que el estrés puede disminuir nuestra capacidad de acción si no lo controlamos (23).

b. Tipos de estrés

Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto:

- **En base al tiempo**: Estrés temporal: es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza sobre todo que, ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia. Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajos condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

- **En base a la intensidad**: Estrés ligero: cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil. Estrés grave: es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él. El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar, etc. (23).

- **Distrés:** Es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés genera que, la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, por ejemplo, ya se ha oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardiacos como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito cuando gana, o personas que ante la próxima realización del matrimonio sufren ataques de pánico y de ansiedad (23).

c. Mecanismos del Estrés

- **Fase de Alarma:** En esta fase inicial se desencadena una reacción en cadena en el sistema nerviosos vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina. Los efectos que esta adrenalina desencadenada en nuestro organismo va a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realice dicha secreción; es decir, si se realiza en un brevísimo instante o si se prolonga en varios segundos. Estas reacciones van a producir una aceleración del ritmo cardiaco y de la frecuencia de ventilación pulmonar, un incremento de la concentración de glucosa en sangre (lo que en el ámbito general lo denominamos como azúcar en sangre); una subida en las cifras de la presión arterial; un mayor aporte de sangre a todos los tejidos; un metabolismo más intenso de células de toda la economía; incremento de la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

coagulación sanguínea para evitar la posibilidad de que pudiera perderse sangre del organismo; incremento de la actividad y rapidez mental. Al valorar el conjunto y la relación entre los distintos efectos puede llegar a la conclusión de que estos aportan a la persona en estrés unas condiciones energéticas máximas como para poder llevar a cabo una actividad física y mental agotadora durante más tiempo de lo que podría en otras circunstancias. Es en esta fase donde existe un peligro potencial negativo para nuestro organismo, ya que una alarma demasiado intensa podría desencadenar una sobre carga cardiaca y de la tensión arterial que provoque una angina pectoris, infarto de miocardio o entrar en una situación de bloqueo total shock (23).

- **Fase de Resistencia:** La primera fase de alarma termina generalmente con bastante rapidez, ya que el organismo humano no es capaz de sostener esta situación más allá de unos cuantos segundos. Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de la alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo entonces cambia de táctica. Los estudios que sobre el estrés realizo el Dr. Hans Seley se localizaron precisamente en esta fase de resistencia. Descubrió como todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje: Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal (23).

- **Fase de Agotamiento:** En cuanto empieza a agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indicará con ciertas señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital. La importancia de estas señales es tal que, si el reposo no llega a su tiempo, la repercusión inmediata será el agotamiento parcial de ciertos tejidos orgánicos, como es el caso de la aparición de las agujetas musculares que aparecen por la ejecución de este. Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor (23).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.1.3. Estrés laboral

El estrés es la respuesta a múltiples factores reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre ellos incluye un trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un papel definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros, entre otros muchos factores que se han descrito anteriormente (24). Esto ha sido reconocido como muy importante en el ámbito laboral, ya que, se ha mostrado que un trabajador estresado puede generar un aumento del ausentismo laboral, deterioro de la productividad, aumento de la rotación del personal, problemas en la empresa, aumento de las quejas de clientes, entre otros (24,25). La organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés (24). Siendo sobre todo estudiado en países desarrollados, como en el caso de Japón y Taiwan (26,27).

En América Latina se ha estudiado poco esta realidad, un estudio realizado en Chile mostró que los trabajadores asalariados que son sometidos a factores estresantes laborales tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión (28). También se han encontrado algunos reportes en Perú y en Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de burnout, que en muchos estudios han sido mostrado como una consecuencia del alto estrés laboral (29,30). De la misma forma, aquellos trabajadores que realizan actividades asistenciales en el ámbito de salud revelan un alto nivel de estrés debido a factores emocionales (31), así como, se encontró un nivel medio de estrés entre los enfermeros por las condiciones desfavorables del ámbito laboral. Siendo importante esto, ya que, este estrés generado puede repercutir en forma negativa en cuanto la producción laboral (32).

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 puede hablarse de la 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. Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difíciles y emprender cambios importantes en algunas etapas 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. El estrés laboral, según Cano (33) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". 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. Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (34). Según Martínez Selva (35) 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. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

a. Síntomas del estrés laboral

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Cefalea
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento (34).

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor, hasta los que producen sarpullido y granos (34).

b. Fuentes del estrés laboral

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: 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 embrago esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés (34).

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 y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

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 (34).

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 las quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes (34). 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 entra 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. La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre maquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando y 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 (34).

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 con 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

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

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 una excesiva critica 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 (34).

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 "desconectar" 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. Frente a la estructura de la organización, que tiene su 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 lleva 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 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 (33).

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 (34).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.1.4. Clínica Estética Núñez Villar

La Clínica Núñez Villar, fue fundada en el año 2010, por el Dr. Percy Núñez Villar, especialista en cirugía plástica.

Servicios que presta:

- Cirugía corporal
- Cirugía de mamas
- Medicina estética láser
- Rinoplastia
- Cirugía facial

Infraestructura: Cuenta con una infraestructura moderna, dotada de equipos y tecnología avanzada que garantiza su seguridad.

Médicos Especialistas: El staff está conformado por profesionales que garantizan procedimientos seguros, bajo la dirección médica del Dr. Percy Núñez.

1.2. Marco Conceptual

- **Factores de riesgo psicosociales:** Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas y que afectan el bienestar o la salud del trabajador, así como el desarrollo del trabajo (9).

- **Estrés**: Es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo en presencia del estresor ambiental, que, puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos (23).

- **Estrés laboral:** 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 (36).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Antecedentes internacionales

a. Demaria, MJ; Farías, MA; Acevedo, GE. (2017) ***Factores de riesgos psicosociales presentes en el ambiente de trabajo de enfermería en Hospitales públicos de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero, Argentina*****.** El objetivo de esta investigación fue indagar sobre la presencia de factores de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo del personal de enfermería de establecimientos públicos de las provincias de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero. Se diseñó un estudio de corte transversal, que incluyó 1.129 trabajadores de los servicios de enfermería de hospitales estatales de las jurisdicciones elegidas, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Se estudiaron las dimensiones de exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, y apoyo social y calidad del liderazgo. Se determinó que predominan en el ámbito laboral riesgos psicosociales altos en dos de las tres dimensiones estudiadas: exigencias psicológicas y apoyo social y calidad de liderazgo, aunque con resultados variables entre jurisdicciones. La pampa, fue donde se encontró la situación más favorable y Santiago del estero en la que los riesgos psicosociales se presentan con mayor frecuencia. Se concluye que esté personal sanitario está expuesto a ambientes de trabajo donde se evidencia la presencia de riesgos psicosociales que pueden ocasionar problemas de salud a los trabajadores y afectar negativamente la calidad de atención a los usuarios de los servicios, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables (37).

b. Fernández-Prada M, González-Cabrera J, Iribar-Ibabe C, Peinado JM. (2017) ***Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias, del Hospital universitario San Cecilio, Granada, España.*** Evaluar el estrés, los riesgos psicosociales asociados al puesto de trabajo y el burnout en un grupo de residentes en el servicio de urgencias; y analizar qué variables se relacionan y predicen mejor el burnout. Estudio analítico y transversal en el que han participado 42 médicos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

internos residentes que hacen guardias en el servicio de urgencias del Hospital Universitario San Cecilio, Granada. Se han utilizado la versión adaptada al español de la Perceived Stress Scale para evaluar el estrés, el Maslach Burnout Inventory (MBI) para valorar el desgaste profesional, y el cuestionario adaptado y baremado para la autoevaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CopSoQ-ISTAS21). El 78% de los residentes evaluados se encuentra en la categoría desfavorable o intermedia en todas las dimensiones del CopSoQ-ISTAS21, y destaca que el 90% presenta una puntuación desfavorable en exigencias psicológicas. Además, en el MBI el 45% presenta conjuntamente un alto agotamiento emocional y una elevada despersonalización. La dimensión de exigencias psicológicas del ISTAS21 ($\beta = 0.393$; $p < 0.003$) y las puntuaciones de estrés ($\beta = 0.451$; $p < 0.001$) predicen significativamente el agotamiento emocional ($r^2 = 0.443$). Por último, el 38% ha sufrido una amenaza/agresión en el servicio de urgencias. La situación de los residentes parece perjudicial para su desempeño profesional debido a los altos riesgos psicosociales asociados al puesto de trabajo. Las exigencias psicológicas se proponen como un importante predictor del burnout. Se recomiendan intervenciones psicológicas y estructurales con las que mejorar la situación de los residentes que realizan guardias en el servicio de urgencias (38).

c. Méndez Nénger, Mayra Ximena. (2018) ***Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en el personal de salud en un centro de atención ambulatorio del Distrito Metropolitano de Quito***. ***Ecuador***. El objetivo fundamental es: Determinar si los factores de riesgo psicosocial tienen relación con el estrés laboral en el personal médico de un centro de atención ambulatorio del Distrito Metropolitano de Quito. La Hipótesis a comprobar es: Los factores de riesgo psicosocial, tienen relación con el estrés laboral en el personal médico del hospital. La fundamentación teórica se basa en los riesgos psicosociales y el estrés laboral. La metodología es: Investigación Correlacional e Investigación Explicativa. El Diseño de la Investigación es: Investigación No Experimental e Investigación de Corte Transversal. Al ser comprobada la hipótesis de investigación, podemos decir, que si existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal médico que trabaja en el Hospital Móvil N°2 del MSP, con un valor de “r de Pearson” < a 0,05% que es de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

0.217%, esto nos indica que tenemos una relación negativa baja. Se recomienda la elaboración y ejecución de un plan preventivo en el personal médico abordando los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral (39).

d. Plaza Zumba Christian Henry. (2018) ***Síndrome de Burnout y otros Riesgos Psicosociales en Médicos Residentes, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería de la Clínica Santa Ana***. ***Ecuador***. Para este estudio se utilizó la Metodología Cuantitativa, Investigación No Experimental, Transversal o Transeccional Descriptiva; Correlacional - Causal. Para la evaluación de factores psicosociales se utilizó el Método FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) y para determinar el Síndrome de Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory en su adaptación al castellano dirigida a profesionales de servicios humanos (Maslach & Jackson, 1986). Los resultados encontrados evidencian que efectivamente los Médicos Residentes, Enfermeras y Auxiliares de Enfermería se encuentran expuestos a factores de Riesgo Psicosocial. Dentro del nivel de riesgo muy elevado predominan, el Tiempo de trabajo con 64%, Carga de trabajo 55% y Participación/Supervisión 82% de la población afectada generando así una situación insatisfactoria de trabajo. Del cuestionario MBI-HSS se evidencio que una Enfermera en el rango de 45-54 años con horario fijo de entrada y salida, presenta el Síndrome de Burnout, cumpliéndose que en las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización el nivel de riesgo es alto y en la dimensión Realización Personal el nivel de riesgo es bajo (40).

e. López-Zambrano Jacinto Yaris; Quimis-Coronel Gaudy Cristina; López-Zambrano María Auxiliadora; Cañizares-Mendoza Patricio Estanislao. (2021) ***Riesgo psicosocial y sus efectos en la salud del profesional médico de una institución hospitalaria pública, Ecuador.*** El objetivo relacionar los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud en el personal médico de una institución hospitalaria pública en el Ecuador. Se realizó un estudio observacional descriptivo de tipo correlacional, cuyo censo poblacional estuvo conformado por 90 médicos de género femenino y masculino. Para la recolección de los datos se emplearon tres instrumentos; uno para la recolección de datos socio demográficas y laborales, el segundo instrumento es un cuestionario para evaluar los factores de riesgo psicosocial, en el cual se identificaron y midieron

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

todas las condiciones de trabajo del ámbito psicosocial, es decir, 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia que permite conocer cómo está cada uno de ellos. Se obtuvo que, en la dimensión de riesgos psicosocial, se observó un nivel alto en el género femenino, en la dimensión exigencia psicológica con 33, 33% y un 11,11% de doble presencia, seguido para el mismo género del nivel medio con un 22,22% para trabajo activo y posibilidad de desarrollo, mientras que el masculino manifiesta con 11,11% el apoyo social en la institución. Finalmente se encontraron diferencias estadísticas significativas (p<) entre exigencia psicológica y agotamiento emocional 0,015*; doble presencia y agotamiento emocional 0,023*; trabajo Activo y posibilidad y despersonalización con 0,027*; apoyo social en la institución y despersonalización con 0,028*; doble presencia y agotamiento emocional 0,023*. Evidenciándose nivel crítico de síndrome de burnout en la mayoría de la población principalmente de género femenino (41).

f. Cortez-González, Luis Carlos; Pantoja-Herrera, Martín; Cortes Montelongo, Diana Berenice; Tello-García, María Ascención; Nuncio Domínguez, José Luis. (2022). ***Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México***. Las enfermeras corren riesgos de sufrir estrés relacionado al trabajo, que genera problemas de retención y funcionamiento en el trabajo y el hogar. Existe un creciente interés del estrés en los profesionales relacionados con la atención sanitaria, el personal de enfermería no está exento de esta situación por lo cual, su salud es indispensable en la realización de sus actividades, ya que sin ella no puede realizar un trabajo adecuado. Objetivo General: Determinar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y su asociación con variables sociodemográficas de un hospital de tercer nivel de atención en la ciudad de México. Metodología: Diseño descriptivo, transversal, muestra 115 profesionales de enfermería de un Instituto Nacional de tercer nivel de atención, muestreo aleatorio estratificado. Instrumentos de medición: cedula de datos personales y laborales, Test de Estrés Laboral y Test de estrés de Hamilton. Resultados: promedio de edad fue 39.7 años (DE. 7.6 años) antigüedad laboral promedio 13.2 años (DE. 8.2 años), el test de Hamilton muestra que el 46.1% (f. 53) se encuentran sin estrés, en el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

test de estrés laboral modificado se muestra niveles de estrés medio en el 18.3% (f. 21) y estrés alto en el 10.4% (f. 47). Conclusiones: El personal de enfermería presentan bajo estrés laboral por lo que se incita a las autoridades de la institución a seguir con las estrategias de mejora continua donde se gestione la salud de sus trabajadores, de esta forma se puede garantizar la calidad de la atención a los usuarios (42).

2.2. Antecedentes nacionales

a. Cruz Lirio, Marcos Leopoldo; Chávez Guerrero, Jackelyn Betsy. (2017) ***Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal sanitario del policlínico de la policía nacional del Perú. Huaraz***. El objetivo de la investigación fue, determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental del personal sanitario. La investigación fue aplicativa, descriptiva y correlacional; con una población muestra de 75 profesionales. Se utilizó como instrumento 2 cuestionarios, la información se procesó mediante el programa SPSS V20.0, La prueba de Chi cuadrado se contrasto la hipótesis, nivel de significancia 5%. Resultados: La influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental del personal sanitario que no influyen significativamente son: exigencias psicológicas, influencia; trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, y doble presencia. Y los de influencia significativa son: apoyo social y calidad de liderazgo, estima entre ambas variables de estudio en el del Policlínico de la Policía Nacional del Perú. Huaraz. Los factores de riesgo psicosociales que influyen de manera negativa en la salud mental del personal sanitario son: apoyo social y calidad de liderazgo y estima, en el policlínico de la Policía Nacional del Perú. Huaraz. El nivel de riesgo psicosocial del personal sanitario del policlínico de la Policía Nacional del Perú. Huaraz, la mayoría presenta un nivel de riesgo psicosocial medio. El nivel de salud mental del personal sanitario del policlínico de la Policía Nacional del Perú - Huaraz, la gran mayoría presenta un nivel de riesgo medio. Conclusión: La mayoría de los factores psicosociales estudiados no influyen significativamente en la salud mental del personal sanitario del Policlínico de la Policía Nacional del Perú (43).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b. Vásquez Gómez, Bertha, Parco Carhuapoma, Nerio. (2018) ***Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.*** El objetivo es establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018; para ello se siguió una investigación de nivel descriptivo, correlacional, la población estuvo conformada por 38 trabajadores que constituyen el total de profesionales del Centro de Salud Tambo-Ayacucho entre, nombrados y contratados., siendo a la vez la muestra censal; los instrumentos fueron para estrés laboral el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y para satisfacción laboral la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC); la validez de Pearson fue 0.53 y 0.39, respectivamente, así como el alfa de Cronbach (0,869) y (0,811). Se determinó que el 44,7% de los trabajadores tienen un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 39,5% con nivel medio y el 15,8% con bajo nivel; en relación a la satisfacción laboral, el 92,1% afirma tener alta satisfacción, mientras que el 7,9% dice que es mediana satisfacción; se concluye que existe una relación débil (Tau B = 0,291) entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, el valor p=0.064, confirma la aceptación de la hipótesis nula para afirmar que no hay relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial; existe relación débil entre agotamiento emocional y satisfacción laboral (Tau B = 0,146) del personal asistencial del centro de salud de Tambo; se acepta la hipótesis nula (p=0.361) afirmando que no hay relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral.; se ha establecido la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, existe relación significativa media (Tau B = 0,453), aceptando la hipótesis alterna (p=0.004), afirmando que si hay relación entre realización personal y satisfacción laboral; asimismo la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, hay una débil relación entre ambas variables (Tau B=0,100), confirmando la aceptación de la hipótesis nula (p=0.541), afirmando que no hay relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral (44).

c. Abanto Malaver, Yesi Olanda. (2018) ***Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima***. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 50 enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.857 en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial y 0.8470 en el cuestionario de estrés laboral. Los resultados hacen concluir que existe relación positiva y débil (Rho=0,317; p<0,05), entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral según la percepción de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. De acuerdo a estos resultados, se puede señalar que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial mayor estrés laboral (36).

d. Quintana Cueva, Rocío Isabel. (2020) ***Factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – ESSALUD, Callao***. El desarrollo de esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – ESSALUD, Callao 2020. El diseño metodológico que se uso fue el enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, el tipo fue básica, no probabilístico, diseño no experimental, la población total estuvo conformada por 60 enfermeras asistenciales que laboran en las áreas de pediatría y neonatología, la técnica usada fue la encuesta y dos instrumentos como el cuestionario ,validados por dos estudios de referencia en el (2018) y revalidados en el (2020) ,para la confiabilidad se hizo uso el Coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose resultados altos de fiabilidad de 0,956 para el cuestionario factores de riesgo psicosocial y 0,921 en el cuestionario desempeño laboral. Como resultado se obtuvieron valores de significancia de 0,000, lo cual es inferior a (p<0,05), con una correlación negativa moderada de (-0,587) inversamente proporcional comprendiéndose que a mayores factores de riesgo psicosocial menor desempeño laboral, el resultado descriptivo nos dio un nivel medio de 51,7% para la variable factores de riesgo psicosocial y nivel medio de 58.3% para la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

variable desempeño laboral. Concluyendo que existe relación significativa de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II - EsSalud, Callao 2020 (45).

e. Custodio Marroquín, Diana Paola. (2020) **Riesgos psicosociales en personal de salud de un hospital nivel III-1 de Chiclayo**. Los riesgos psicosociales son situaciones que ocurren dentro del ambiente laboral, que puedes repercutir de manera negativa en la salud tanto física, como mental del colaborador, dentro de una organización. El objetivo de esta investigación fue identificar el nivel de riesgo psicosocial general y por dimensiones, según edad, sexo, puesto de trabajo y tipo de contrato en el personal de salud de un hospital nivel III-1 de Chiclayo, 2020. La investigación responde a un tipo de estudio no experimental, descriptivo y la muestra estuvo conformada por 292 profesionales sanitarios de un hospital nivel III-1 de Chiclayo. Para la recolección de datos, se aplicó el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, diseñado por la Dra. Noemí Silva, y adaptado por Pando, Aranda, Varillas y Elizalde (2016) al contexto peruano, el cual cuenta con un alfa de Cronbach de 0,8, lo cual evidencia una fiabilidad excelente. Se obtuvo como resultado que el mayor porcentaje de personal sanitario evidencia nivel medio de riesgo psicosocial, y las dimensiones en las cuales se encuentra más expuesto son “Exigencias laborales” y “Satisfacción con remuneración del rendimiento”. Tanto el personal que se encuentra en adultez temprana como adultez media, de ambos sexos, evidencia riesgos psicosociales alto en la dimensión “Exigencias laborales”. Por otro lado, es el personal médico y personal de enfermería los que se encuentran más expuestos a riesgo psicosociales de dimensión “Exigencias laborales” y “Satisfacción con remuneración del rendimiento”, y el personal que cuenta con un contrato determinado (CAS Y SNP) percibe mayor riesgo psicosocial en la dimensión “Satisfacción con remuneración del rendimiento”, que aquellos que cuentan con un contrato indeterminado (46).

f. Samaniego Rivera, Miluska Maricel. (2022) ***Factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de salud de una clínica privada de Lima***. El objetivo de la investigación fue comparar los factores de riesgo psicosociales en los médicos, enfermeros y tecnólogos médicos de una clínica privada en Lima, 2022. contó con una muestra formada por 120 profesionales de salud,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

distribuidos en 28 médicos, 38 enfermeros y 54 tecnólogos médicos. Se aplicó como instrumento el SUSESO/ISTAS 21 en versión breve, adaptado a nivel sudamericano y validado por Mendoza y Moyano. En los resultados se identificó que el 68,3% del personal de salud encuestado presenta un riesgo psicosocial medio, el mayor porcentaje de riesgo psicosocial alto se halló en los enfermeros con 5,3% mientras que el mayor porcentaje de riesgo psicosocial bajo se encontró en los tecnólogos médicos con 46,3%. Respecto a la prueba de hipótesis, se encontró diferencia significativa según los rangos promedios del riesgo psicosocial de médicos, enfermeros y tecnólogos médicos de acuerdo con la prueba de Kruskal-Wallis con valor de 15,741 y un $p=0,000 < 0,05$, así como en las dimensiones exigencias psicológicas con p=0,001, apoyo social en la empresa con p=0,028, y doble presencia con p=0,000. Se concluye aceptando la hipótesis planteada (47).

g. Marcilla-Truyenque Rosa Laurie; Ugarte-Gil, Manuel F. (2020) ***Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel III de Lima-Perú***. Determinar la presencia y factores asociados a factores de riesgo psicosociales en médicos de un hospital de nivel terciario en Lima-Perú. Método: Estudio transversal en un hospital de nivel terciario que incluyó médicos del departamento de emergencia y del departamento de enfermedades sistémicas (dermatología, endocrinología, inmunología y reumatología). Se evaluaron los factores de riesgo psicosociales usando el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, y como posibles factores asociados se incluyeron características demográficas, familiares, horas de sueño, de la actividad recreativa y laboral. Los factores de riesgo psicosociales se analizaron como cinco dimensiones globales y sus respectivas sub-dimensiones. Resultados: Se incluyeron 62 médicos; los factores más afectados fueron Exigencias Psicológicas (69.4% en riesgo alto) y Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo (48.4% en riesgo alto). Un riesgo bajo en la dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo se asoció con más horas de trabajo por mes fuera de la institución (195.0 vs 78.7, p=0.024). Un riesgo bajo en la dimensión de Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo se asoció con un mayor número de horas de actividades recreativas (24.9 vs 11.1; p=0.041) y más de 75 minutos de actividad física severa (35.3% vs 5.6%; p=0.037). Y, un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

riesgo bajo en la dimensión de Compensaciones con la edad (47.2 vs 44.3, p=0.043). Conclusiones: Una mayor edad, el mayor número de horas dedicado a actividades recreativas, así como para ejercicio intenso, y una mayor posibilidad de trabajar fuera de la institución se asocia con un menor riesgo psicosocial (48).

h. Corcuera Segura, G. E., Espíritu Flores, A. J., Peña Guerrero, L. E., Almeida Mesías, I. I., Bustamante Carpio, W. M. del M., Carlos Mendoza, J. E., Guerra Pimentel, E., & Ñaña Soldevilla, D. (2022*).* ***Factores psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal en época de pandemia COVID 19, Lima – 2021.*** Objetivo. Determinar la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos neonatal del INMP en época de pandemia COVID-19, Lima- 2021. Materiales y métodos. Es una investigación hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal correlacional. La población estuvo conformada por 89 participantes entre profesionales y técnicos de enfermería; se utilizó dos instrumentos, cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI HSS) y cuestionario de factores psicosociales en el trabajo. Los datos fueron procesados con el programa STATA 15; para medir la asociación entre las variables se aplicó el estadístico ODDS ratio de prevalencia con un intervalo de confianza del 95%, Chi cuadrado y el valor de $p < 0,05$. Resultados. En relación con factores psicosociales, se encontró nivel de riesgo alto en exigencias laborales (55.1%) y satisfacción con la remuneración (40.4%); y, nivel de riesgo medio en carga de trabajo (79.8 %), condiciones del lugar de trabajo (74.2 %), contenido y características de la tarea (66.3%), papel laboral y desarrollo de la carrera (60.7%); asimismo el 3.4% de participantes tiene presencia de burnout y 66.3% tendencia al Burnout. Hallándose una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables estudiadas con un OR 5.07 (1.26-20.36), Chi cuadrado de 6.51 y un valor de $p = 0.01$ ($p<0.05$). Conclusiones. Existe relación entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout en la población estudiada (49).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

i. Rosado Pacheco, Martín Larry. (2014) ***Nivel de Exposición a Factores de Riesgo Psicosociales Laborales en Personal Asistencial y Administrativo del Centro de Salud La Esperanza. Tacna***. La presente investigación tuvo como objetivo fundamental comparar el nivel de exposición a los factores psicosociales laborales entre el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud La Esperanza de la ciudad de Tacna. Se trata de una investigación de tipo observacional, transversal y de campo; y de nivel descriptivo comparativo. Se empleó la técnica del cuestionario para estudiar la variable nivel de exposición a los factores de riesgos psicosociales laborales, la cual se operativizó a través de un instrumento de tipo estructurado, denominado CoPsoQ-istas 21, el cual evalúa el nivel de exposición a factores psicosociales laborales a través de cinco dimensiones, las que, calificadas, según puntaje obtenido se estableció en las categorías favorables intermedio y desfavorable. Las unidades de estudio fueron conformadas por el personal asistencial y administrativo, de ambos géneros que laboran en el Centro de Salud La Esperanza de la ciudad de Tacna. El análisis de los resultados mostró que el personal de asistencial y administrativo del mencionado centro de salud presentó mayormente una exposición alta a los factores de riesgo psicosociales laborales, alcanzando un porcentaje común del 75.00% en los subdimensiones y del 80% en las dimensiones. En base a la prueba X2, no existe diferencia estadística significativa en el nivel de exposición a los factores psicosociales laborales, entre el personal asistencial y administrativo del mencionado centro de salud. Consecuentemente, la hipótesis nula es aceptada con un nivel de significación de 0.05, porque el nivel de exposición en ambos grupos fue estadísticamente similar (50).

2.3. Antecedentes locales

a. Luque Ojeda, Soraya Giovanna. (2017) ***Factores de riesgo psicosocial y su relación con la salud mental positiva en los enfermeros del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo – ESSALUD. Arequipa.*** El principal objetivo fue: Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva de los enfermeros del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo del Seguro Social de Salud (EsSalud) de Arequipa, se consideró como universo a 205 enfermeros, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

siendo la muestra final 135 enfermeros que laboran en el hospital. Como técnica se utilizó el Cuestionario y los instrumento fuero: Evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial – ISTAS-21 y el Cuestionario de Salud Mental Positiva. Llegando a concluir: 1) En los enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, se identificó un nivel de riesgo psicosocial medio, en las dimensiones: exigencia psicológica, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia, estima e inseguridad sobre el futuro. 2) La salud mental positiva de los enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo presentó una tendencia media en las dimensiones actitud prosocial, habilidad de relaciones interpersonales, autocontrol, resolución de problemas, auto actualización y autonomía; y una tendencia a ser alta en la dimensión de satisfacción personal. 3) Los factores de riesgo psicosocial no se relacionan con la salud mental positiva de los enfermeros del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, en razón de que ambas variables actúan en forma independiente una de la otra (51).

b. Huancollo Castro, Rocio Dayana. (2021) ***Factores de riesgo psicosocial en personal médico que atiende pacientes Covid-19 en el Hospital Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2021***. El objetivo del estudio fue determinar los factores de riesgo psicosocial en personal médico que atiende pacientes COVID-19 en el Hospital Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2021. Métodos: Se realizó un estudio observacional, de campo, nivel relacional, mediante encuesta, utilizando el instrumento la versión breve en español del cuestionario ISTAS 21, además una ficha de datos sociodemofiguras y laborales. Se analizaron estadísticamente, con el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, pruebas estadísticas Chi Cuadrado, con un nivel de confianza del 95%. Resultados: El 76.50% presentaron riesgo alto en la dimensión de exigencias psicológicas, el 82.50% tienen riesgo alto en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, seguido del 26.50% con bajo riesgo en la dimensión de compensaciones, mientras que el 46.0% presentaron riesgo alto en la dimensión de doble presencia. Se encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre los factores asociados a los niveles de riesgo de la dimensión compensaciones y el tiempo en área COVID

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

y el área de trabajo (P<0.05). Se encontró asociación estadísticamente significativa entre los niveles de riesgo de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo la dimensión y la jornada laboral al mes (P=0.04). El 55.50% con riesgo alto trabaja 151-200 horas. Conclusiones: La gran mayoría presenta riesgo alto en las dimensiones trabajo activo y posibilidades de desarrollo, así como en exigencias psicológicas. Es por ello necesario, que los servicios de salud, permanentemente conozcan sobre esta exposición a riesgo psicosociales, para gestionar apoyo integral (52).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

1. TÉCNICA E INSTRUMENTO

Para las dos variables se utilizó como técnica el cuestionario y como instrumento la cédula de preguntas.

Cuadro de coherencias:

Variables	Indicadores	Técnica	Instrumentos
VI: Factores de riesgo psicosociales	• Exigencias psicológicas • Trabajo activo y posibilidades de desarrollo • Apoyo social en empresa y calidad de liderazgo • Compensaciones • Doble presencia	Cuestionario	Cuestionario SUSESO/ISTAS 21
VD: Estrés laboral	• Bajo • Intermedio • Estrés • Alto		Test de estrés laboral de la OIT-OMS

Especificación de los instrumentos

- **Para conocer la variable factores de riesgo psicosociales** se requirió del ISTAS 21 breve, el cual es la adaptación española del método CoPsoQ, el cual consta de 5 dimensiones: exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de actividades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

  Todas las preguntas tienen respuesta en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4 puntos, donde el mayor puntaje indica el mayor riesgo. Cada una de las dimensiones se calculan por separado, porque así proporcionan una mejor visión del estado de riesgo de la institución. El puntaje se transforma a porcentajes en una escala de 0 a 100.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Dimensiones psicológicas	Puntaje		
	Bajo	Intermedio	Alto
Exigencias psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	De 0 a 5	De 6 a 18	De 9 a 20
Apoyo social en empresa y calidad de liderazgo	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 20
Doble presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 20

Valoración:

Bajo: Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Intermedio: Nivel de exposición psicosocial medio.

Alto: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

- **Para conocer la variable estrés laboral,** se hizo uso del instrumento denominado Test para determinar estrés laboral de la OIT-OMS, que consta de 7 dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo. Las preguntas tienen respuestas tipo Likert.

Nº	Áreas	Número ítems	Rango de estrés
1.	Clima organizacional	1,10, 1,20	4 a 28
2.	Estructura organizacional	2,12,16,24	4 a 28
3.	Territorio organizacional	3,15,22	3 a 21
4.	Tecnología	4,14,25	3 a 21
5.	Influencia del líder	5,6,13,17	4 a 28
6.	Falta de cohesión	7,9,18,21	4 a 28
7.	Respaldo del grupo	8,19,23	3 a 21

Valoración:

Bajo nivel de estrés: < 90

Nivel intermedio : 91 – 117

Estrés : 118 – 153

Alto nivel de estrés : > 154

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Validación de los instrumentos

ISTAS-21 breve: El análisis de confiabilidad se realizó a través de la consistencia interna, que mostró un alfa global de 0.758 (IC al 95%: 0.719-0.794), considerado adecuado según Mendoza (2019) (53), Guilguiruca, el al (2015) reporto una confiabilidad de 0.769 y Bravo y Nazar (2015) de 0.62 (54,55).

Test de estrés laboral de la OIT-OMS: Fue validado en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores. La confiabilidad se determinó por el Coeficiente alfa de Cronbach, que fue de 0,966, correspondiendo a una valoración excelente.

2. UNIDADES DE ESTUDIO

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por el personal de salud que labora en la Clínica Núñez Villar, en número de 30 que constituye el 100%.

Tamaño de la población de estudio

UE	Nº
Médicos	18
Enfermeras	12
TOTAL	**30**

Criterios de inclusión

- Médicos cirujanos plásticos y anestesiólogos; y enfermeras de ambos géneros.
- Médicos cirujanos plásticos y anestesiólogos; y enfermeras de 25 a más años de edad.
- Médicos cirujanos plásticos y anestesiólogos; y enfermeras que laboran más de 1 año en la mencionada clínica.

Criterios de exclusión

- Médicos cirujanos plásticos y anestesiólogos; y enfermeras que no accedieron a participar en la investigación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. MANEJO DE RESULTADOS

Se ordenó y clasificó la información obtenida en una matriz de sistematización, para posteriormente ser procesada utilizando para tal fin el paquete estadístico SPSS versión 25. Los datos se presentaron a través de tablas y figuras acorde a la naturaleza de las variables e indicadores. El análisis de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva e inferencial Rho de Spearman.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

1.1. Tablas referidas a los riesgos psicosociales

TABLA Nº 1

Distribución de la población de estudio

POBLACIÓN	FRECUENCIAS	
	Nº	%
Médico	18	60,00
Enfermera	12	40,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

El personal de salud que se tomó como población de estudio son en número de 30 (100%) de ellos, 60% son médicos y 40% enfermeras.

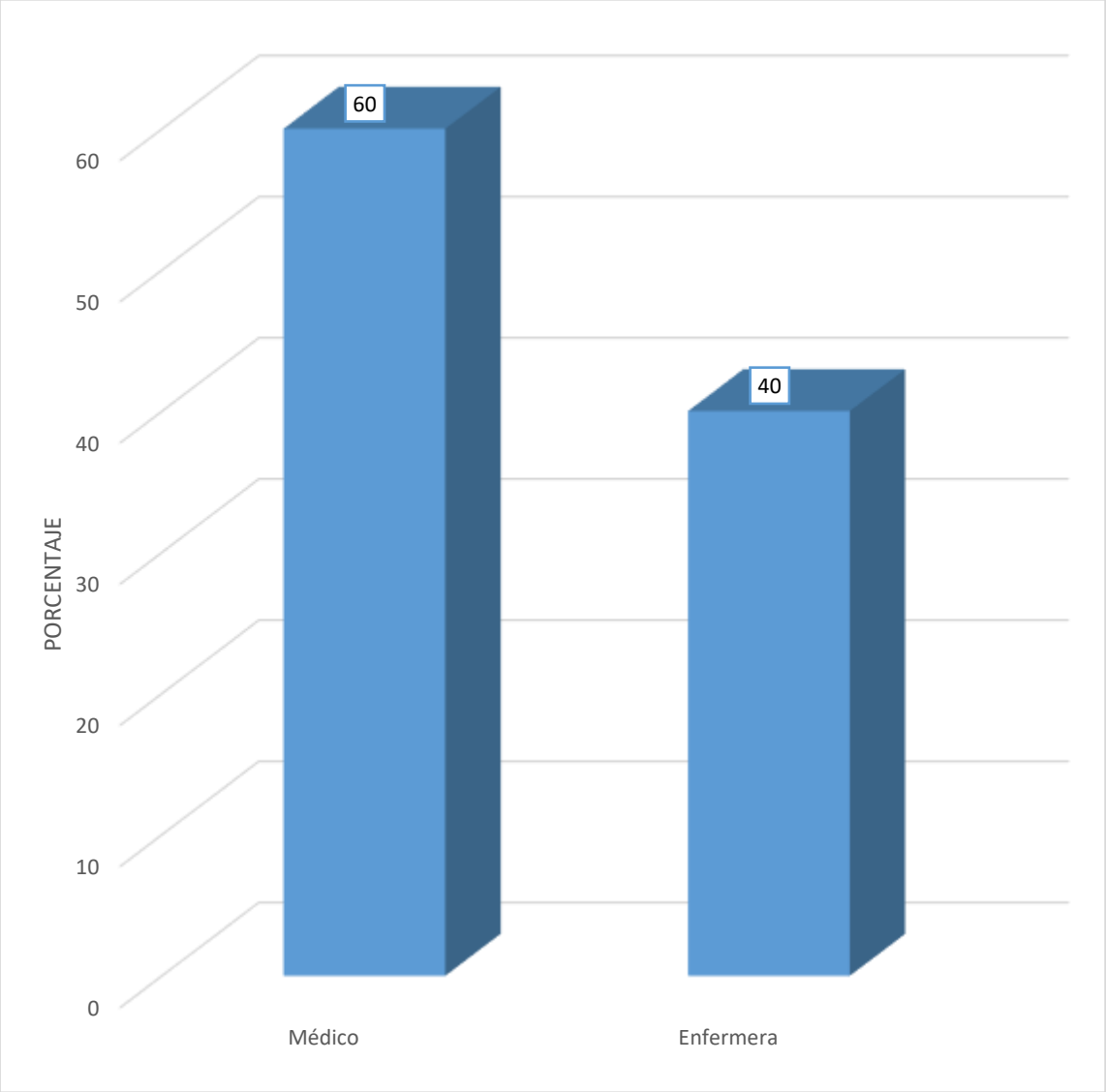
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 1

Distribución de la población de estudio



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 2

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión exigencias psicológicas

PROFESIÓN	NIVEL DE RIESGO A EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	7	23,33	5	16,67	6	20,00	18	60,00
Enfermera	3	10,00	9	30,00	0	00,00	12	40,00
TOTAL	**10**	**33,33**	**14**	**46,67**	**6**	**20,00**	**30**	**100,00**

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se observa que, mayormente un 46.67% del personal de salud que labora en la clínica Núñez Villar se halla en riesgo intermedio a las exigencias psicológicas que requiere su labor, en riesgo bajo un 33.33% y finalmente un 20% en riesgo alto.

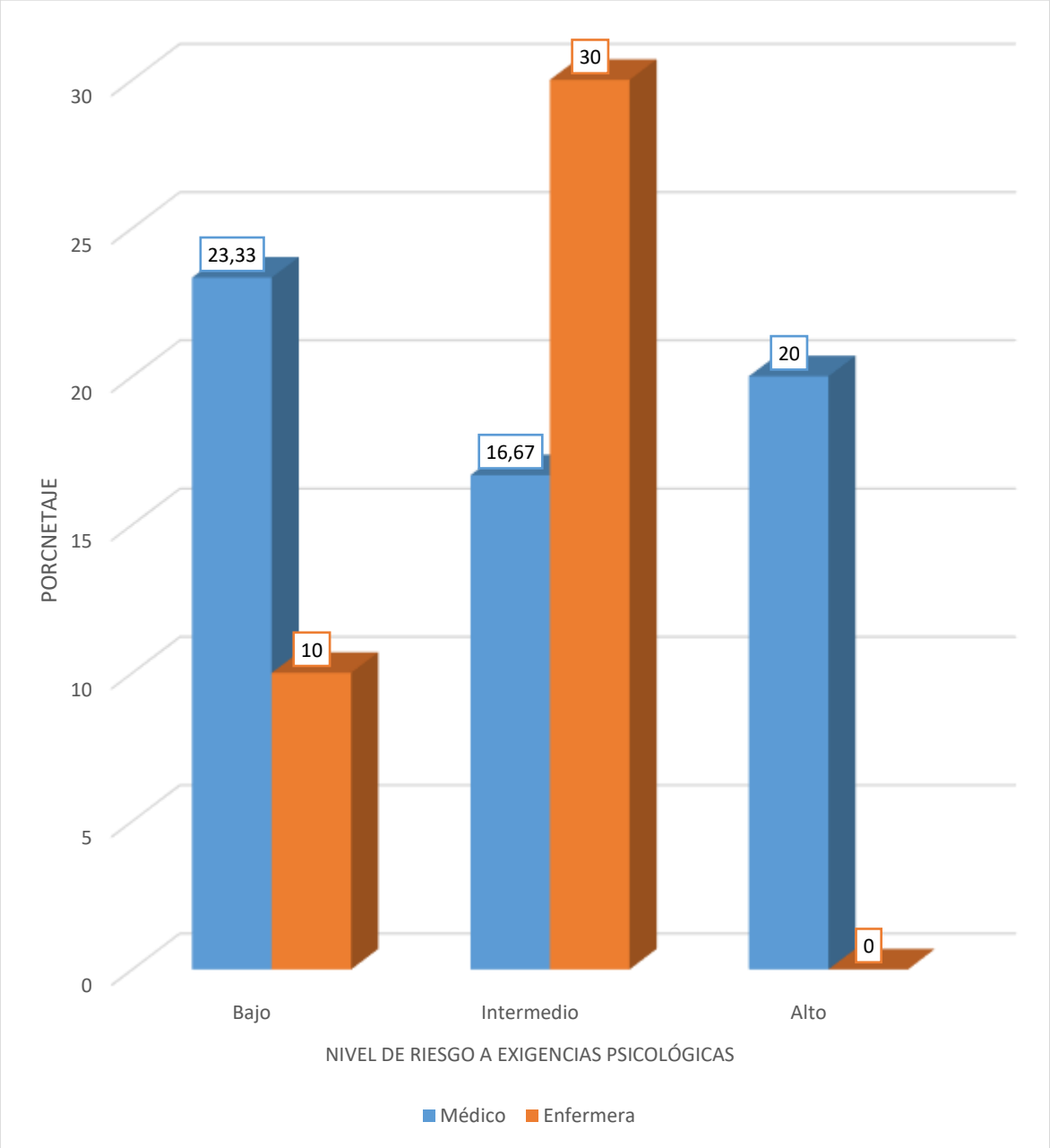
Un 23.33% del personal médico se halla un riesgo bajo y en riesgo alto un 20%; las enfermeras mayormente en 30% están en riesgo intermedio y solo un 10% en riesgo bajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 2

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión exigencias psicológicas



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 3

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión trabajo activo

PROFESIÓN	NIVEL DE RIESGO A TRABAJO ACTIVO						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	11	36,67	7	23,33	0	0,00	18	60,00
Enfermera	6	20,00	5	16,67	1	3,33	12	40,00
TOTAL	**17**	**56,67**	**12**	**40,00**	**1**	**3,33**	**30**	**100,00**

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

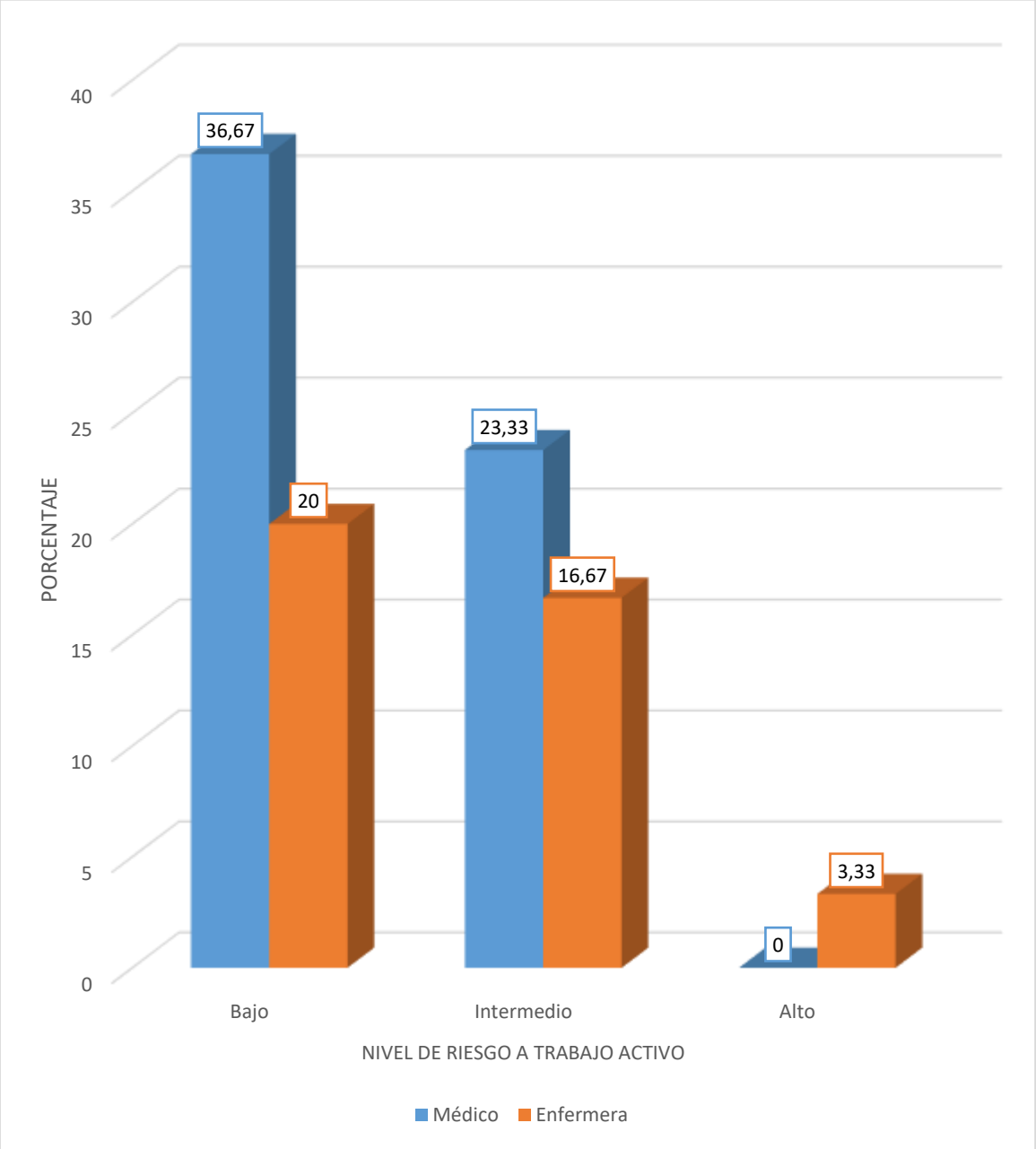
Se puede apreciar que, mayormente el profesional de salud que labora en la Clínica Núñez Villar se halla en riesgo bajo respecto al trabajo activo en 56.67%, distribuido en médicos en 36.67% y enfermeras en 20%. También se puede observar que, un 40% de este personal se halla en riesgo intermedio acerca del trabajo activo que realiza en su centro de labor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 3

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión trabajo activo



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 4

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión apoyo social

PROFESIÓN	NIVEL DE RIESGO A APOYO SOCIAL						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	8	26,67	4	13,33	6	20,00	18	60,00
Enfermera	2	06,67	9	30,00	1	03,33	12	40,00
TOTAL	**10**	**33,34**	**13**	**43,33**	**7**	**23,33**	**30**	**100,00**

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

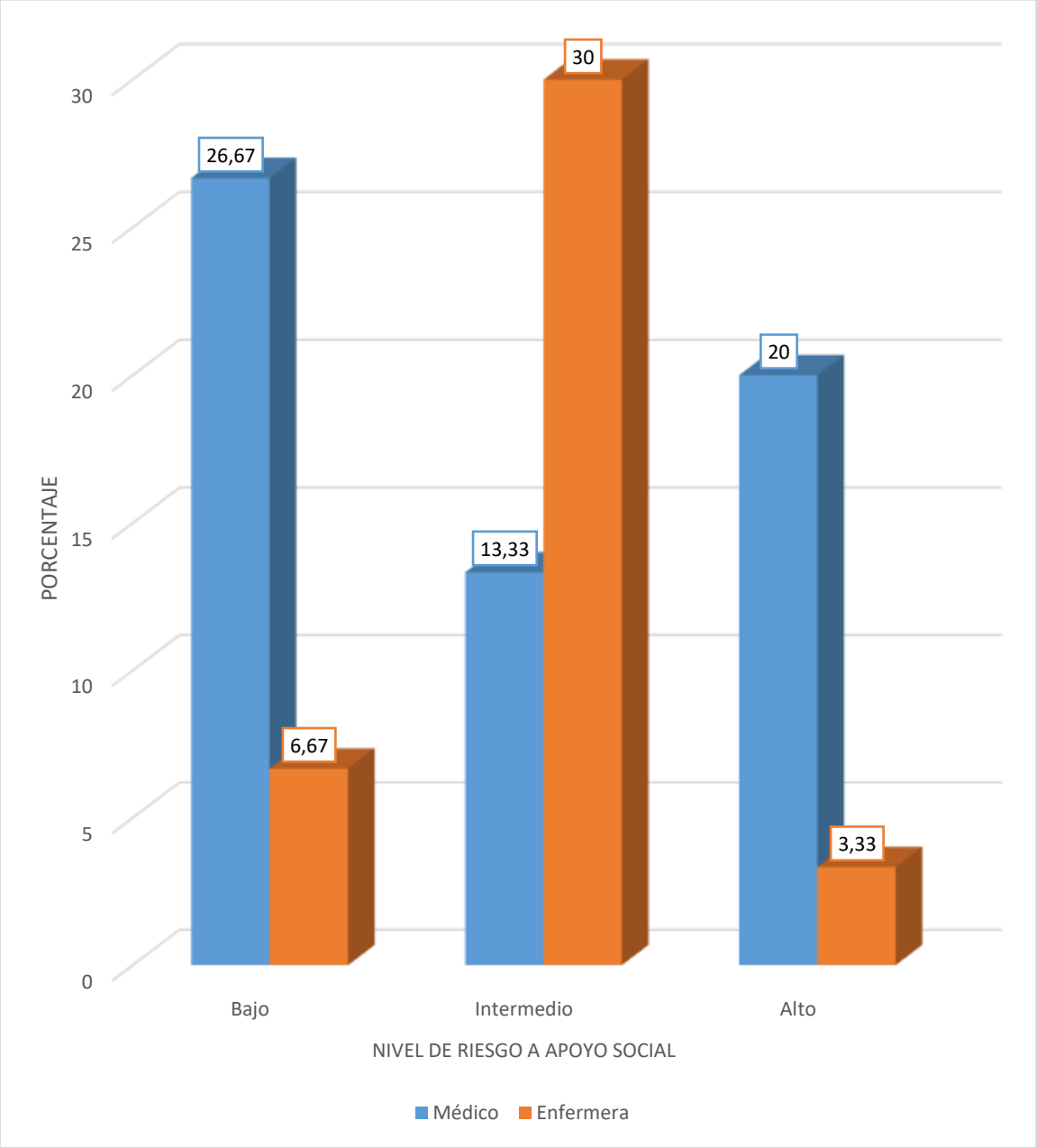
Se aprecia que, el personal de salud que labora en la Clínica Núñez Villar respecto a apoyo social, está expuesto a un riesgo intermedio predominantemente en 43.33%, siendo las enfermeras las que más están en riesgo intermedio 30%. Un 33.34% del personal está expuesto a nivel de riesgo bajo, y son los médicos que mayormente lo muestran en 26.67%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 4

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión apoyo social



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 5

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión compensaciones

PROFESIÓN	NIVEL DE RIESGO A COMPENSACIONES						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	2	6,67	5	16,67	11	36,66	18	60,00
Enfermera	2	6,67	8	26,66	2	06,67	12	40,00
TOTAL	**4**	**13,34**	**13**	**43,33**	**13**	**43,33**	**30**	**100,00**

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se observa que, el personal de salud que labora en la Clínica Núñez Villar, está expuesto mayormente a un nivel de riesgo intermedio a compensaciones en 43.33%, y son las enfermeras en 26.66% que se hallan más expuestas.

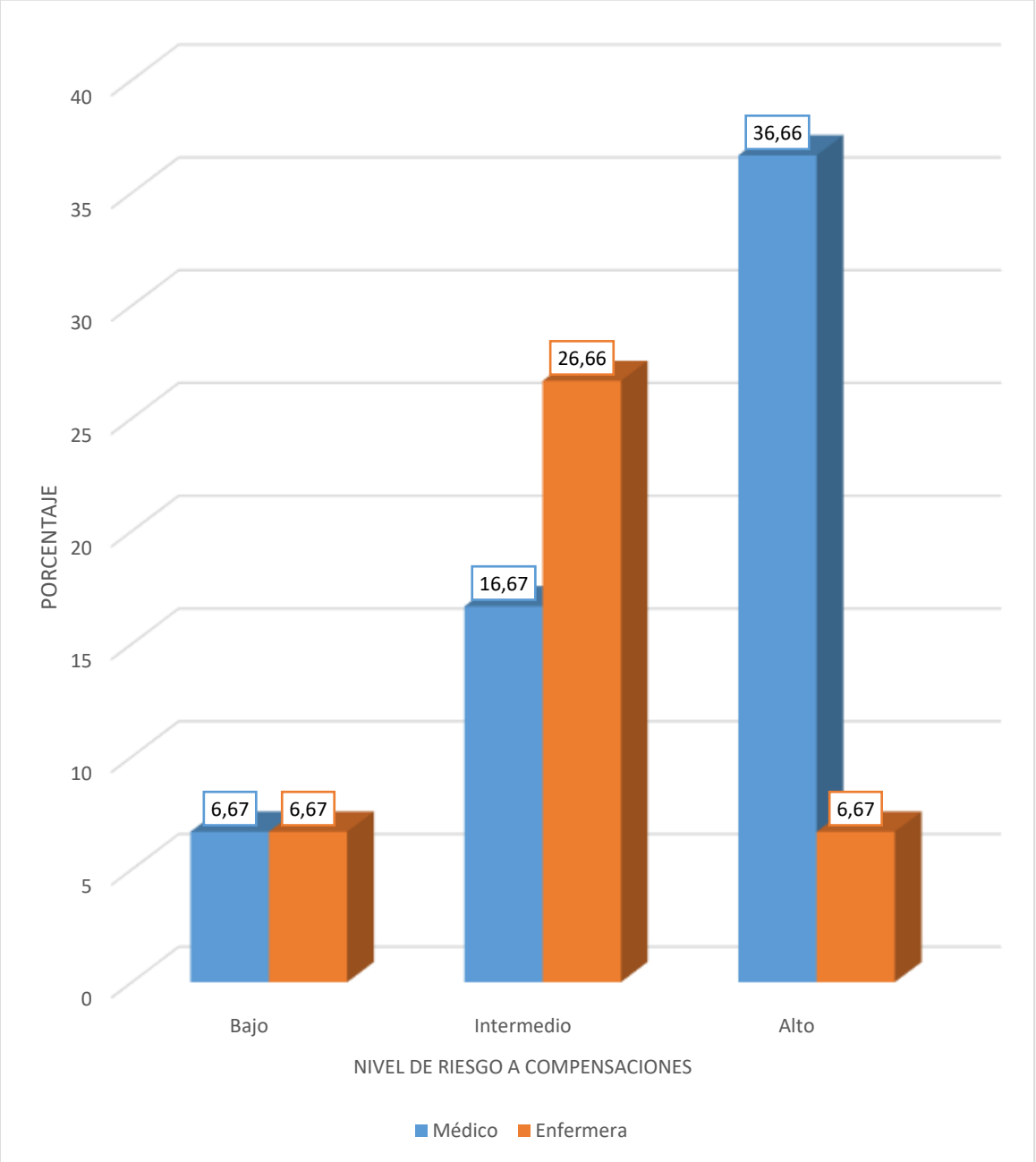
También se puede apreciar que, son los médicos que se encuentran en un 36.66% propensos a un riesgo alto a compensaciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 5

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión compensaciones



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 6

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión doble presencia

PROFESIÓN	NIVEL DE RIESGO A DOBLE PRESENCIA						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	7	23,33	6	20,00	5	16,67	18	60,00
Enfermera	0	00,00	9	30,00	3	10,00	12	40,00
TOTAL	**7**	**23,33**	**15**	**50,00**	**8**	**26,67**	**30**	**100,00**

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se puede apreciar que, el riesgo a doble presencia es predominantemente intermedio en el 50% del personal de salud, y son las enfermeras en 30% expuestas mayormente. Los médicos están expuestos a nivel de riesgo bajo en mayoría en 23.33%.

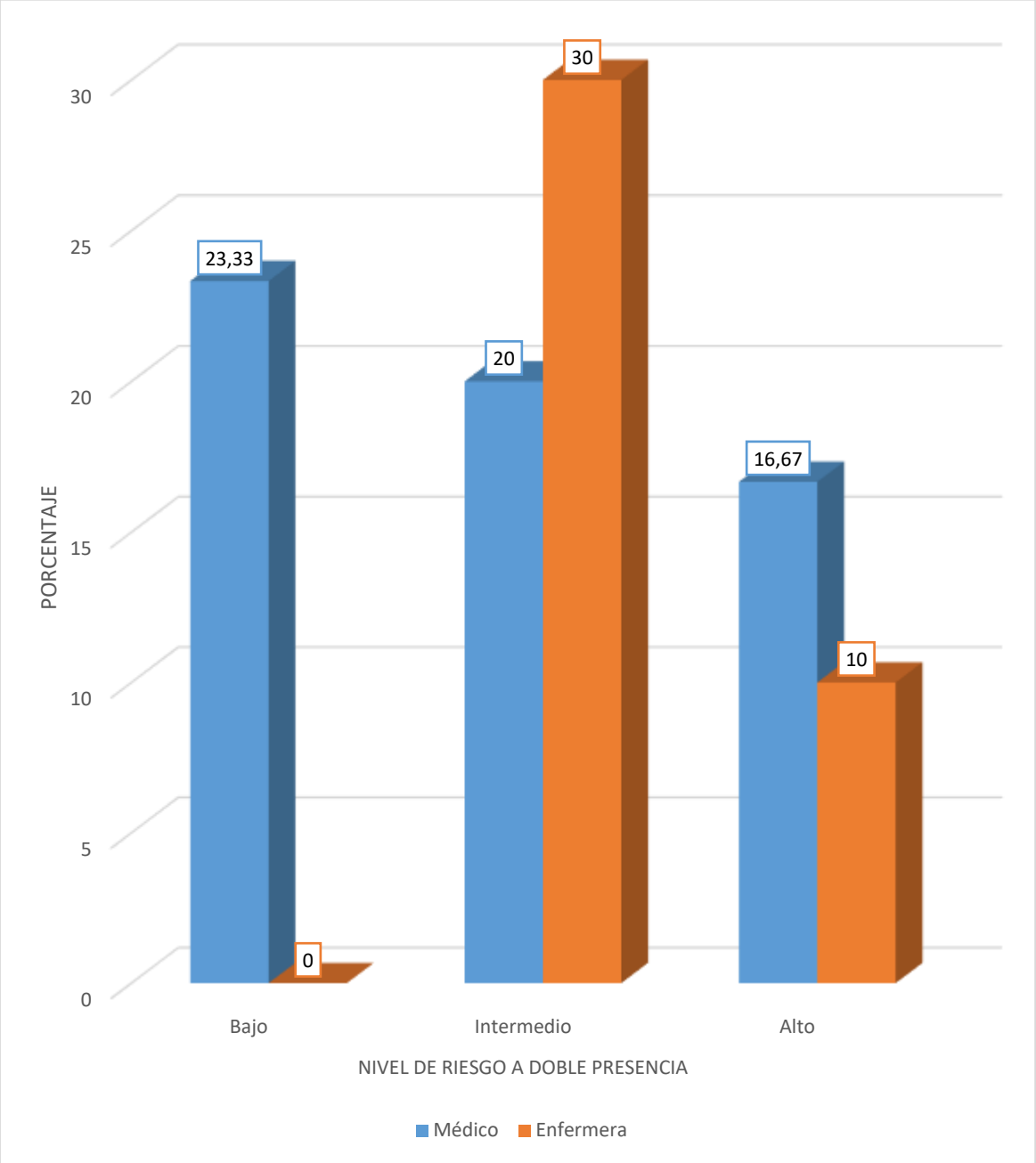
También se puede observar que, un importante 26.67% de este personal está expuesto a riesgo alto a la doble presencia, distribuido en médicos 16.67% y en enfermeras 10%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 6

Nivel de riesgo psicosocial en la dimensión doble presencia



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2. Tablas referidas al nivel de estrés

TABLA Nº 7

Nivel de estrés laboral en el personal de salud

PROFESIÓN	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Estrés			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico	12	40,00	5	16,67	1	3,33	18	60,00
Enfermera	10	33,33	2	06,67	0	0,00	12	40,00
TOTAL	**22**	**73,33**	**7**	**23,34**	**1**	**3,33**	**30**	**100,00**

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

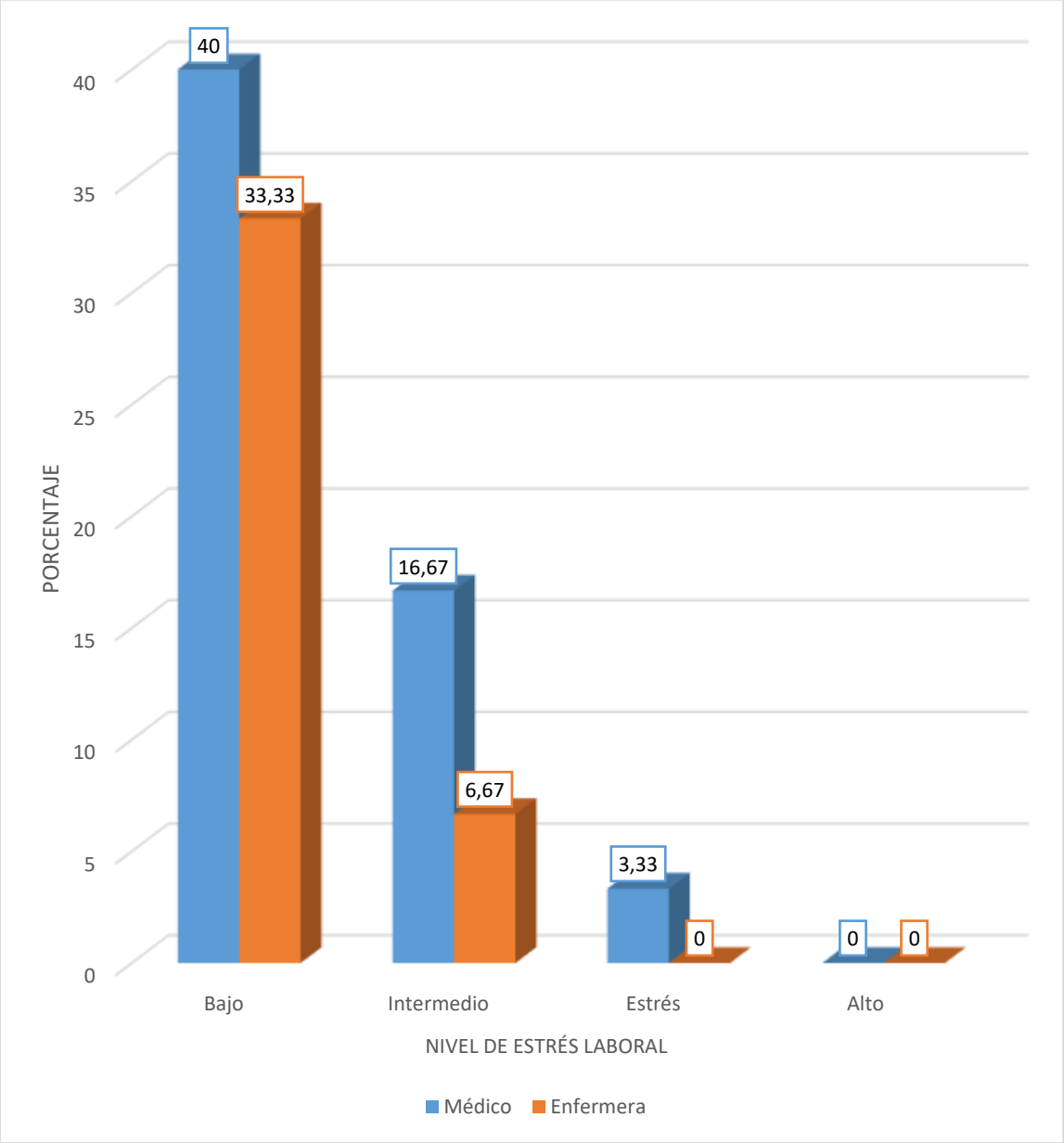
Se puede apreciar que, en general el personal de salud que labora en clínica de Cirugía Plástica Núñez Villar, mayormente presenta un nivel bajo de estrés con 73.33%, porcentaje distribuido en médicos 40% y enfermeras 33.33%. Asimismo, un 16.67% de médicos exhibe un estrés intermedio y sólo un 3.33% estrés. Las enfermeras no presentan estrés.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 7

Nivel de estrés laboral en el personal de salud



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3. Tablas referidas a la relación

TABLA Nº 8

Relación del nivel de riesgo a exigencias psicológicas con nivel de estrés

NIVEL DE RIESGO A EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS		NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
		Bajo		Intermedio		Estrés			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	Médico	6	20,00	1	3,33	0	0,00	7	23.33
	Enfermera	2	2,66	1	3,33	0	0,00	3	10,00
	Subtotal	**8**	**26,66**	**2**	**6,67**	**0**	**0,00**	**10**	**33,33**
Intermedio	Médico	3	10,00	1	3,33	1	3,33	5	12,66
	Enfermera	8	26,66	1	3,33	0	0,00	9	30,00
	Subtotal	**11**	**36,67**	**2**	**6,67**	**1**	**3,33**	**10**	**33,33**
Alto	Médico	3	10,00	3	10,00	0	0,00	6	20,00
	Enfermera	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Subtotal	**3**	**10,00**	**3**	**10,00**	**0**	**0,00**	**6**	**20,00**

Rho de Spearman P: 0.279 > 0.05

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se observa que, el personal de salud con un nivel de riesgo intermedio a las exigencias psicológicas posee un bajo nivel de estrés en 36.67%, y mayormente son enfermeras las que exhiben esta condición en 26.67%; el personal con bajo riesgo a exigencias psicológicas 26.66% muestra un bajo nivel de estrés, predominantemente en médicos en 20%; asimismo los médicos están expuestos a un nivel de exigencias psicológicas alto y exhiben estrés bajo e intermedio en 10% cada uno.

Según Rho de Spearman, el valor de P es de 0.279 > 0.05, lo que permite inferir que no existe relación estadística significativa entre el nivel de riesgo psicológico y el nivel de estrés, por lo tanto, el nivel de estrés que presenta el personal de salud que labora en la Clínica Núñez Villar es independiente de las exigencias psicológicas.

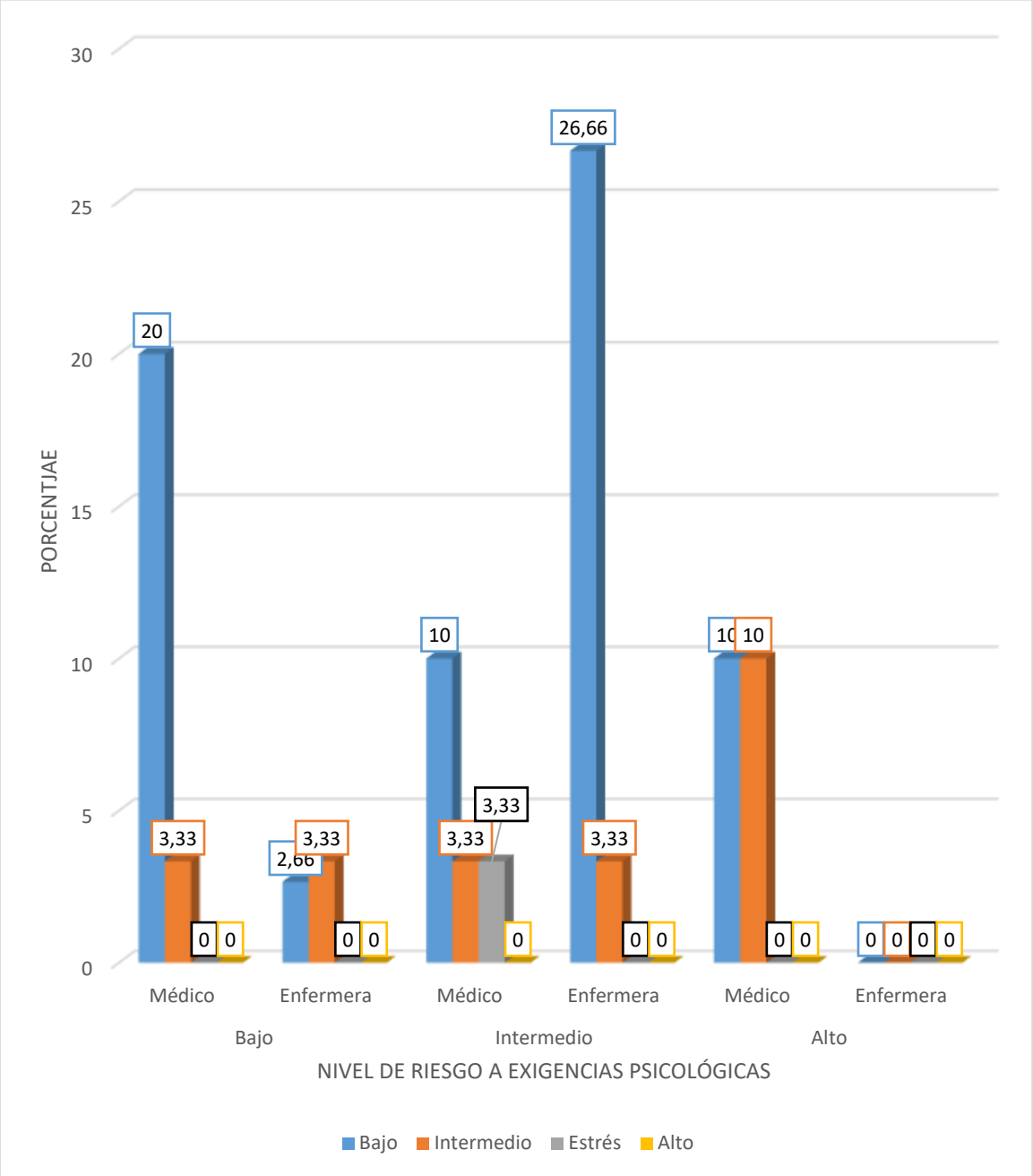
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 8

Relación del nivel de riesgo a exigencias psicológicas con nivel de estrés



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 9

Relación del nivel de riesgo a trabajo activo con nivel de estrés

NIVEL DE RIESGO A TRABAJO ACTIVO		NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
		Bajo		Intermedio		Estrés			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	Médico	10	33,33	1	3,33	0	0,00	11	36,67
	Enfermera	5	16,67	1	3,33	0	0,00	6	20,00
	Subtotal	**15**	**50,00**	**2**	**6,67**	**0**	**0,00**	**17**	**56,67**
Intermedio	Médico	2	6,67	4	13,33	1	3,33	7	23,33
	Enfermera	4	13,33	1	3,33	0	0,00	**5**	**16,67**
	Subtotal	**6**	**20,00**	**5**	**16,67**	**1**	**3,33**	**12**	**40,00**
Alto	Médico	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Enfermera	1	3,33	0	0,00	0	0,00	1	3,33
	Subtotal	**1**	**3,33**	**0**	**0,00**	**0**	**0,00**	**6**	**20,00**

Rho de Spearman P: 0.052 ≤ 0.05

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se puede observar que, el personal de salud expuesto mayormente a un riesgo bajo a trabajo activo presenta un nivel de estrés bajo en 50%, correspondiendo a los médicos mayor porcentaje (33.33%). El personal con un riesgo intermedio a trabajo activo (40%), un 20% de ellos muestra un nivel de estrés bajo, presentándose esta condición más en enfermeras (13.33%).

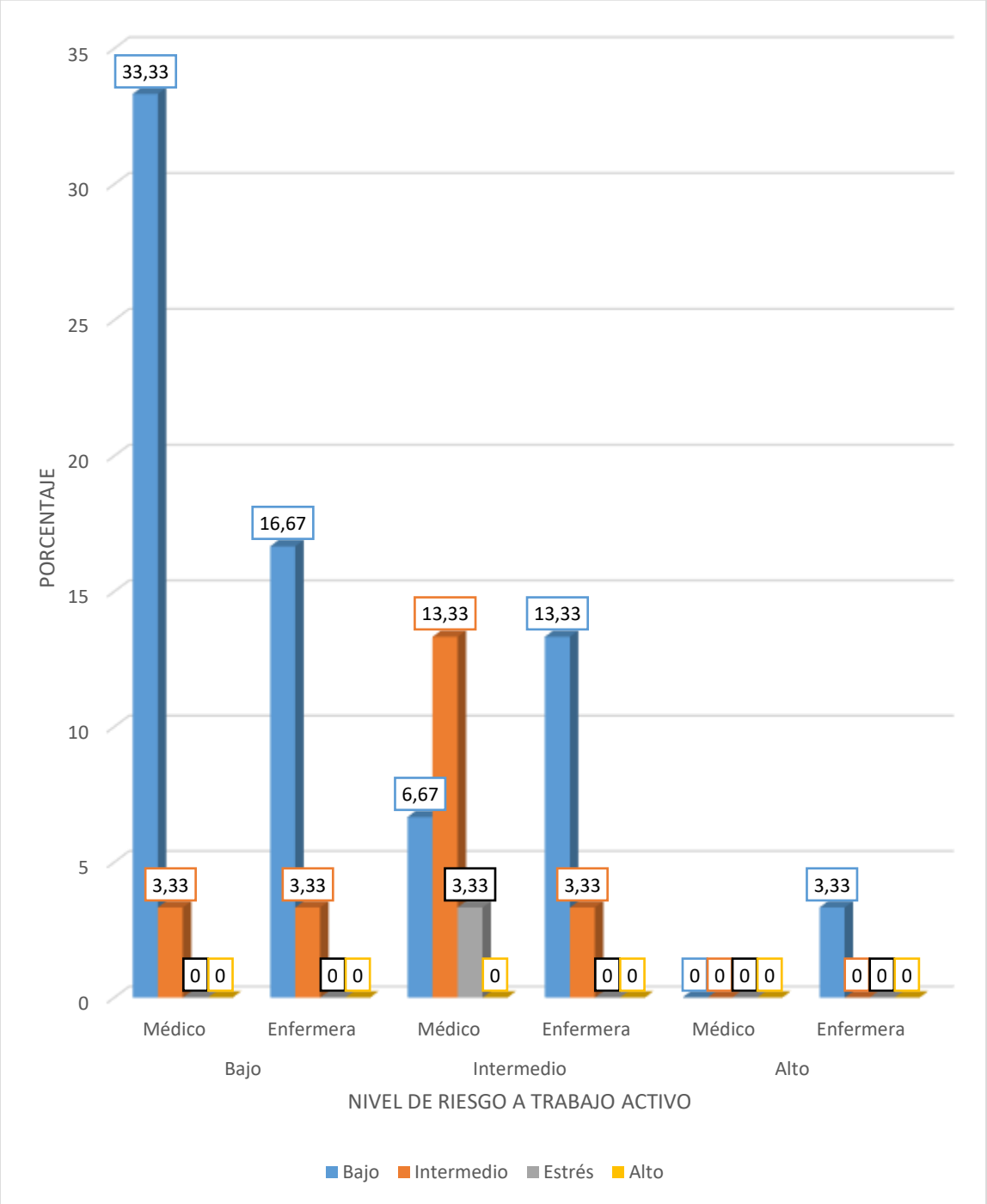
Según Rho de Spearman el valor de p es 0.52 ≤ 0.05, lo que permite inferir que existe relación significativa entre el nivel de riesgo a trabajo activo y el nivel de estrés, siendo la fuerza de la relación de 0.359 compatible con una asociación débil.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 9

Relación del nivel de riesgo a trabajo activo con nivel de estrés



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 10

Relación del nivel de riesgo a apoyo social con nivel de estrés

NIVEL DE RIESGO A APOYO SOCIAL		NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
		Bajo		Intermedio		Estrés			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	Médico	8	26,67	1	3,33	0	0,00	9	30,00
	Enfermera	1	3,33	0	0,00	0	0,00	1	3,33
	Subtotal	**9**	**30,00**	**1**	**3,33**	**0**	**0,00**	10	33,33
Intermedio	Médico	3	10,00	1	3,33	0	0,00	4	13,33
	Enfermera	8	26,67	1	3,33	0	0,00	**9**	**30,00**
	Subtotal	**11**	**36,67**	**2**	**6,67**	**0**	**0,00**	**13**	**43,34**
Alto	Médico	2	6,67	3	10,00	1	3,33	**6**	**20,00**
	Enfermera	0	0,00	1	3,33	0	0,00	1	3,33
	Subtotal	**2**	**6,67**	**4**	**13,33**	**1**	**3,33**	**7**	**23,33**

Rho de Spearman P: 0.007 < 0.05

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se observa que, el personal de salud que trabaja en la Clínica Núñez Villar que, posee en mayoría un nivel de riesgo intermedio al apoyo social en 36.67%, un 26.67% de ellos son enfermeras; los que, exhiben un nivel de riesgo bajo a apoyo social 33.33%, mayormente son médicos que presentan estrés bajo en 26.67%.

Según la Rho de Spearman, el valor de P es 0.007 < 0.05, lo que permite inferir que, existe relación estadística significativa, por lo tanto, el nivel de estrés es dependiente del riesgo psicosocial en la dimensión apoyo social al que está expuesto este personal de salud; siendo la fuerza de relación 0.482 categorizable como débil con tendencia a moderada.

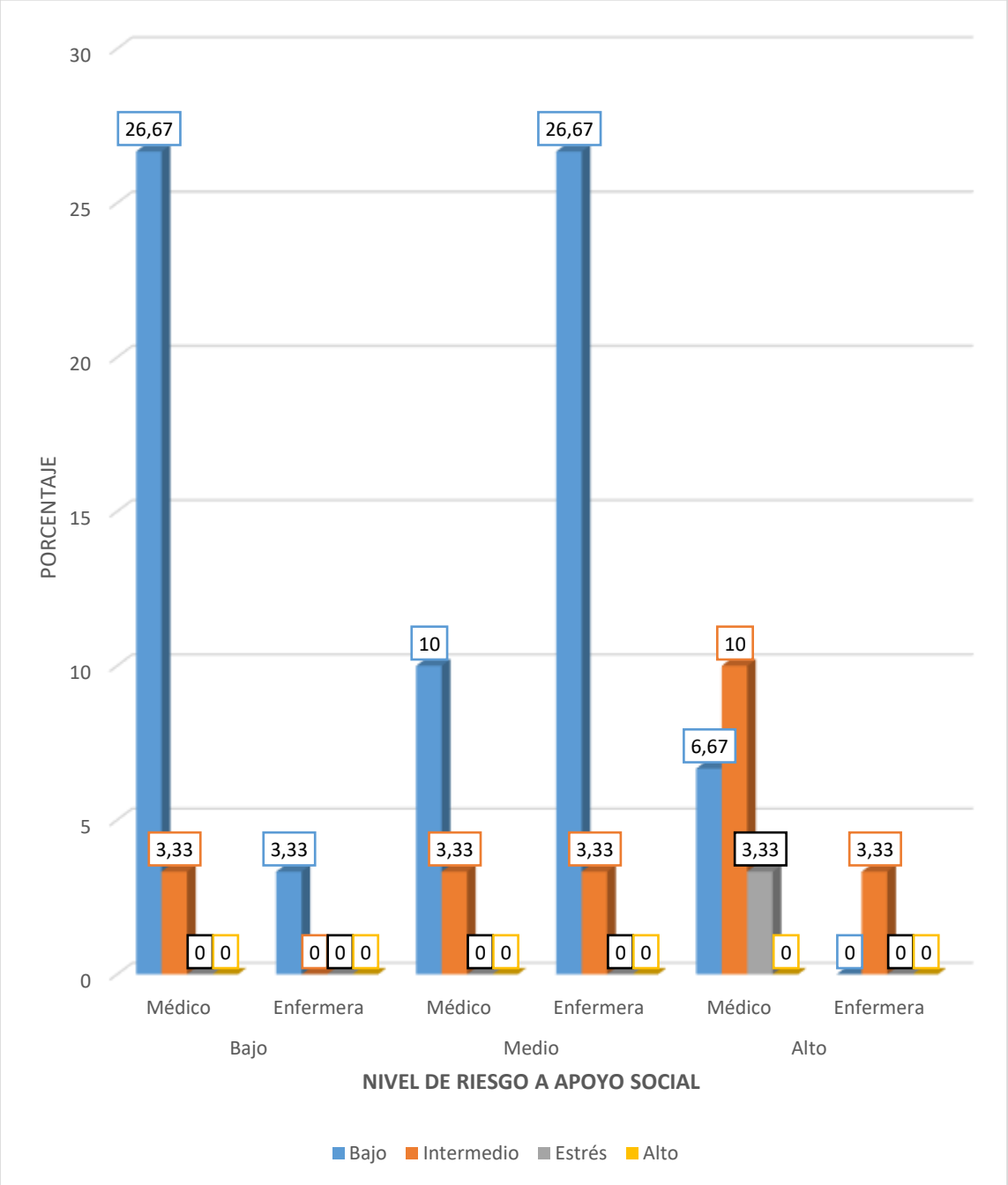
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 10

Relación del nivel de riesgo a apoyo social con nivel de estrés



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 11

Relación del nivel de riesgo a compensaciones con nivel de estrés

NIVEL DE RIESGO A COMPENSACIONES		NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
		Bajo		Intermedio		Estrés			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	Médico	2	6,67	0	0,00	0	0,00	2	6,67
	Enfermera	2	6,67	0	0,00	0	0,00	2	6,67
	Subtotal	**4**	**13,33**	**0**	**0,00**	**0**	**0,00**	4	13,32
Intermedio	Médico	4	13,34	1	3,33	0	0,00	5	16,67
	Enfermera	7	23,34	1	3,33	0	0,00	**8**	**26,67**
	Subtotal	**11**	**36,68**	**2**	**6,67**	**0**	**0,00**	**13**	**43,34**
Alto	Médico	7	23,34	3	10,00	1	3,33	**11**	**36,67**
	Enfermera	0	0,00	2	6,67	0	0,00	2	6,67
	Subtotal	**7**	**23,34**	**5**	**16,67**	**1**	**3,33**	**13**	**43,34**

Rho de Spearman P: 0.026 < 0.05

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se puede apreciar que, la exposición a compensaciones en un nivel intermedio del personal de salud se relaciona con bajo nivel de estrés en 36.68%, correspondiendo la mayor frecuencia a enfermeras en 23.34%. También se observa que, son los médicos que presentan mayormente riesgo alto a compensaciones y presentan estrés laboral de bajo a intermedio nivel en 23.34% y 10% respectivamente.

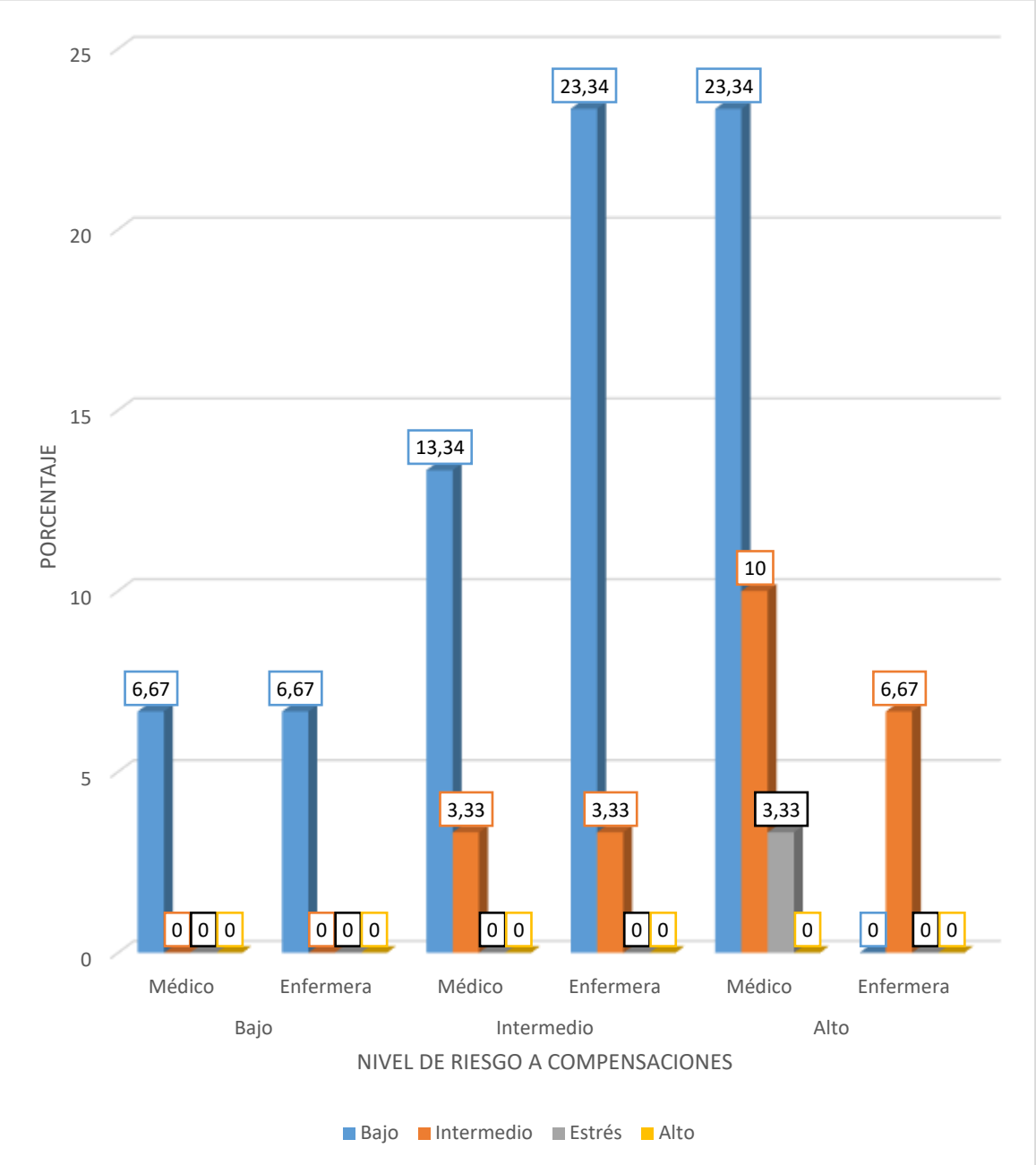
Según Rho de Spearman el valor de P es 0.026 < 0.05, por lo tanto, se puede inferir que, existe relación entre el nivel de riesgo a compensaciones con el nivel de estrés, siendo la fuerza de la relación de 0.406 compatible con una asociación débil.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 11

Relación del nivel de riesgo a compensaciones con nivel de estrés



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 12

Relación del nivel de riesgo a doble presencia con nivel de estrés

NIVEL DE RIESGO A DOBLE PRESENCIA		NIVEL DE ESTRÉS LABORAL						TOTAL	
		Bajo		Intermedio		Estrés			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	Médico	5	16,67	2	6,67	0	0,00	7	23.34
	Enfermera	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Subtotal	**5**	**16,67**	**2**	**6,67**	**0**	**0,00**	**7**	**23.34**
Intermedio	Médico	4	13,34	1	3,33	1	3,33	6	20,00
	Enfermera	7	23,34	2	6,67	0	0,00	9	30,00
	Subtotal	**11**	**36,68**	**3**	**10,00**	**0**	**0,00**	**15**	**50,00**
Alto	Médico	3	10,00	2	6,67	0	0,00	5	16,67
	Enfermera	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	10,00
	Subtotal	**3**	**10,00**	**2**	**6,67**	**0**	**0,00**	**8**	**26,67**

Rho de Spearman P: 0.881 > 0.05

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Se observa que, el personal asistencial expuesto a riesgo intermedio a la doble presencia 50%, exhibe predominantemente un nivel de estrés bajo en 36.68%, correspondiendo un 23.34% al personal de enfermería.

Según Rho de Spearman el valor de P es 0.881 > 0.05, por lo que se puede inferir que no existe relación estadística significativa entre el nivel de riesgo a doble presencia y el nivel de estrés.

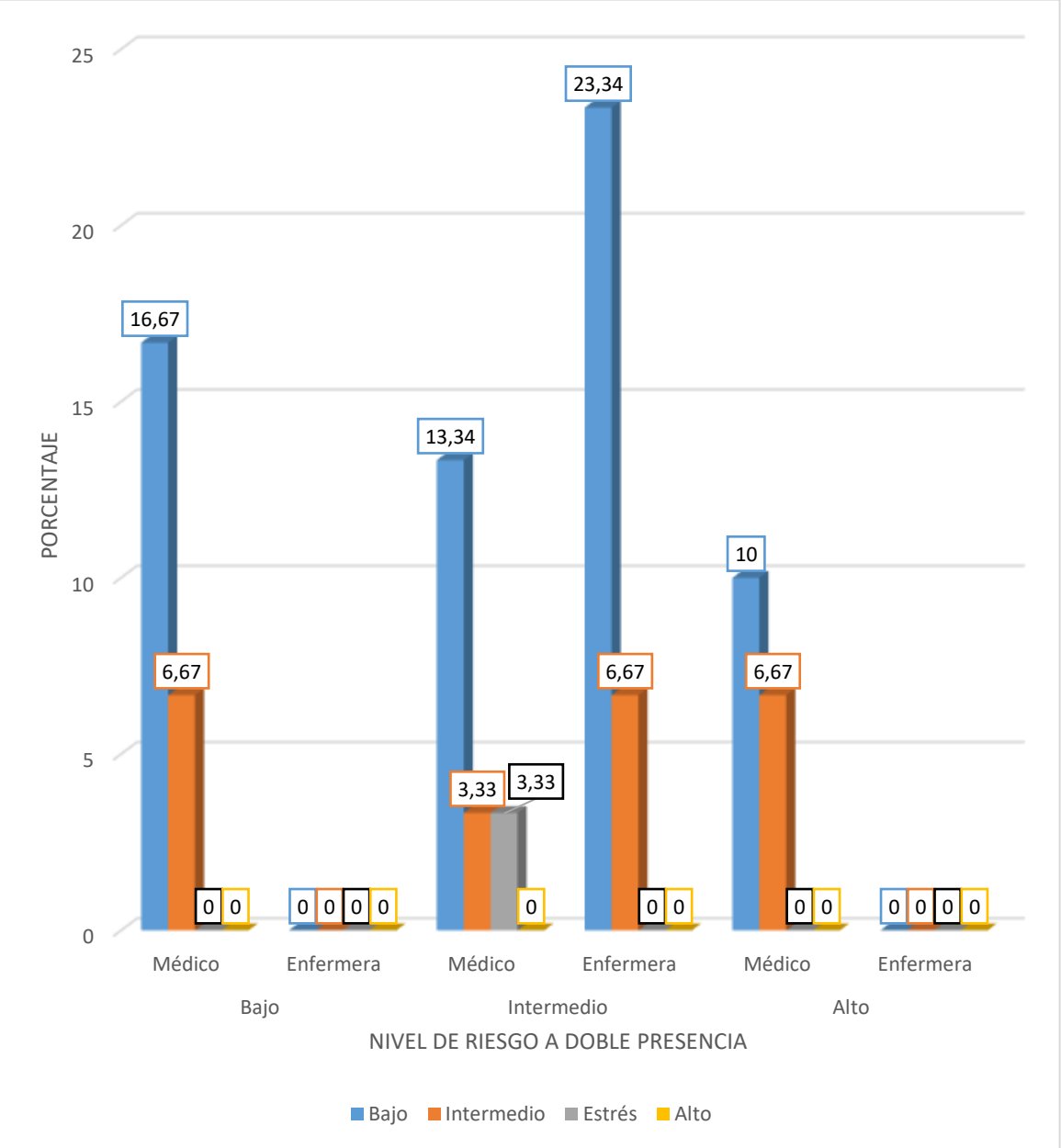
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nº 12

Relación del nivel de riesgo a doble presencia con nivel de estrés



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nº 13

Relación de los riesgos psicosociales con el nivel de estrés

Nivel de riesgos psicosociales		Nivel de estrés	Rho de Spearman	
			Significancia	Fuerza de la Relación
Exigencias psicológicas	Intermedio	Bajo	P: 0.279 > 0.05	No relación
Trabajo activo	Bajo	Bajo	P: 0.052 ≤ 0.05	0.359 débil
Apoyo social	Intermedio	Bajo	P: 0.007 < 0.05	0.482 débil a moderada
Compensaciones	Intermedio-alto	Bajo	P: 0.026 < 0.05	0.406 débil
Doble presencia	Intermedio	Bajo	P: 0.881 > 0.05	No relación

Fuente: Tablas 1-11 (EP)

Se puede observar que, el nivel de los riesgos psicosociales es mayormente intermedio y el nivel de estrés es bajo.

La relación estadística se presenta en el trabajo activo, apoyo social y compensaciones con el nivel de estrés, siendo la fuerza de la relación en su mayoría débil.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. DISCUSIÓN

En la presente investigación se caracterizaron los factores de riesgo psicosociales a los que podían estar expuestos el personal de salud que labora en la Clínica de Cirugía Plástica Núñez Villar, así como el nivel de estrés que podrían estar padeciendo dicho personal asistencial. Los factores de riesgo psicosociales se evaluaron a través de cinco dimensiones tipificándolos como alto, intermedio y bajo riesgo de exposición, encontrándose un nivel de riesgo intermedio (46.67%) a las exigencias psicológicas que requiere el trabajo, dentro de las cuales se consideran las exigencias psicológicas cuantitativas, cognitivas y emocionales en el personal de salud que labora en la mencionada clínica.

El nivel de riesgo intermedio encontrado en la presente investigación respecto de las exigencias psicológicas es similar al señalado por Cruz (2017), pero diferente al riesgo elevado señalado por Plaza (2018) que refiere un 55% (carga de trabajo) y 64% (tiempo que requiere el trabajo) ambos componentes de exigencias psicológicas (43,40).

Específicamente los médicos poseen un nivel de riesgo bajo (23.33%), alto (20%) e intermedio (16.67%). Marcilla (2020) reportó un nivel de riesgo a las exigencias psicológicas alto en 69.4% (48), Huancollo (2021) también señala un 76.50% de médicos en riesgo alto, porcentajes muy diferentes al encontrado en la presente investigación (20%, alto) que, podría deberse a la especialidad de los médicos que se dedican a la cirugía plástica (52), ya que, realizan cirugías no de emergencia, no invasivas, con una alta predictibilidad de éxito, aunque, como toda cirugía posee un riesgo de muerte o de alguna complicación. Fernández-Prada (2017) también encontró un 90% de médicos residentes que presentaron puntuaciones desfavorables en esta dimensión (38).

En enfermeras se encontró un riesgo intermedio a exigencias psicológicas en el trabajo en 30%, concordando con lo referido por Luque (2017) (51), a diferencia de Corcuera (2022) que, encontró un riesgo alto a exigencias laborales en 55.1% de enfermeras (49), de igual manera Demaria (2017) refirió un riesgo alto de exposición de las enfermeras (37).

En la exposición a control sobre el trabajo activo y desarrollo de habilidades, el personal asistencial evidenció un riesgo bajo en 56.67%. Frecuencias en tiempo de trabajo (64%), carga del trabajo (55%) generaron un nivel de riesgo muy elevado en control sobre el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

trabajo, según Plaza (2018) (40). Tanto los resultados de la presente investigación como los de Plaza(2018) difieren de Custodio (2020) (46), Cruz (2017) (43), Corcuera (2021) (49), López (2021) (41), quienes refieren un nivel de riesgo medio a trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

Huancollo (2021) refiere que, los médicos están expuestos a un riesgo alto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo (82.50%) (52).

En cuanto a control sobre el trabajo cuya exposición resulta ser baja, quiere decir que los médicos y enfermeras tienen autonomía, poseen un margen de decisión y algún control sobre las condiciones de trabajo, como la capacidad para decidir sobre los tiempos de trabajo y de descanso, y también se sienten identificados con la empresa. Hoy en día los médicos especialistas deciden sus horarios, las clínicas tienen una administración más flexible, quizás debido a la gran demanda que existe por parte de los pacientes y los pocos especialistas con que cuenta la región Arequipa.

Respecto al apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, en este estudio se encontró un nivel de riesgo intermedio en el personal asistencial, son las enfermeras que, se hallan en riesgo intermedio (30%) y los médicos en riesgo bajo (26.67%). Luque (2017) coincide con la presente investigación en cuanto a enfermeras (51). A diferencia de Marcilla (2020) quién, señala a los médicos en 48.4% con riesgo alto (48), y de Demaria (2017) que, refiere nivel de riesgo alto en enfermeras (37). En general Cruz (2017) señala que el personal asistencial se halla en riesgo medio (43). Con los datos encontrados se puede afirmar que, los médicos tienen claro su rol en la clínica donde laboran, cuentan con la información adecuada, suficiente y refieren calidad en la dirección y gestión de los jefes, asimismo, sienten el apoyo social en el trabajo, que existe una red social y de calidad con los compañeros de trabajo. En cambio, las enfermeras si están expuestas a un nivel intermedio de riesgo a apoyo de la empresa, quizás porque su trabajo es permanente en la clínica, por lo tanto, están más expuestas a algún factor de riesgo.

En cuanto a la dimensión nivel de riesgo a compensaciones, este resultó ser equitativamente intermedio y alto en 43.33%, son los médicos que tienen más alto nivel de riesgo (36.66%), mientras que las enfermeras están expuestas a un nivel intermedio (26.66%). A diferencia de Huancollo (2021), quien expresa que, los médicos están expuestos a un riesgo bajo en 26.50% (52). Luque (2017) afirma que, las enfermeras se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

hallan en riesgo medio (51). Asimismo, Custodio (2020) (46) y Cruz (2017) (43), refieren un riesgo intermedio, en enfermeras y médicos. Corcuera (2022) difiere de los resultados encontrados en el estudio, respecto a las enfermeras que están expuestas a un riesgo alto en 40.4% (49).

Los médicos que trabajan en las clínicas, lo hacen por recibo de honorarios, el trabajo es cuando hay operaciones y las remuneraciones no son fijas. En cambio, las enfermeras trabajan 8 horas diarias, y estén consideradas en planillas, pero quizás esperan una mayor remuneración como un reconocimiento a su labor.

En la dimensión doble presencia, el riesgo que se halló fue intermedio en 50%, mayormente en enfermeras en 30%, mientras que, en médicos el riesgo fue bajo en 23.33%, intermedio en 20% y alto en 16.67%, a diferencia de Huancollo (2021) que, señaló un 46% de médicos en riesgo alto (52). Cruz (2017) manifiesta haber encontrado un nivel de riesgo medio en el personal de salud (43). Luque (2017) hace referencia a un riesgo medio a la doble presencia en enfermeras de EsSalud-Arequipa, concordante con el presente estudio; a diferencia de López (2021) que manifestó riesgo alto en 11.11%, mientras que, en la investigación desarrollada el riesgo alto fue de 26.67% (51).

La doble presencia es una dimensión creada para el género femenino, ya que, se trataba de la conciliación de las necesidades derivadas del ámbito familiar con las del ámbito laboral. Concepción que, creo debería modificarse, ya que los médicos varones también pueden hallarse en riesgo a doble presencia, debido a su labor en varias clínicas y muchas veces programan varias operaciones en el día, y se les complica los horarios, generando riesgo a la doble presencia.

En general en el estudio se ha encontrado un nivel de exposición intermedio a los riesgos psicosociales en el personal asistencial de la respectiva clínica, a diferencia de Rosado (2014) quién refiere un riesgo alto de exposición en el personal de salud y administrativo (50).

La segunda variable de estudio es el estrés, cuyo nivel en el personal asistencial que labora en la Clínica de Cirugía Plástica Núñez Villar fue predominantemente bajo (73.33%), e intermedio (23.34%). Tanto en médicos como en enfermeras el nivel fue bajo. Vásquez (2018) hace referencia a frecuencias de 47.7% en bajo nivel de signos de estrés y 15.8% bajo nivel de estrés que sumados dan 63.5%, prácticamente de estrés bajo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

en el personal asistencial, frecuencia cercana al 73.33% encontrado en el presente estudio. Vásquez (2018), también refiere haber encontrado un nivel medio de estrés en 39.5%, frecuencia mayor respecto al 23.34% hallado en la presente investigación. Cortez (2022) manifiesta un 46.1% del personal asistencial sin estrés, 18.3% con estrés medio y un importante 10.4% de estrés alto, (44). También datos relevantes fueron publicados por Fernández (2017), quien reportó un 45% de este personal adolecía de agotamiento emocional y elevada despersonalización (38).

Como se puede deducir, el estrés parece ser que, es muy bien manejado por los médicos y enfermeras en general, a excepción del estudio de Fernández (2017), debido a que la población de su estudio eran residentes (38). Como se señaló anteriormente la población de estudio de la presente investigación que labora en la Clínica Núñez Villar, son cirujanos plásticos, anestesiólogos, cuya especialidad no requiere de un desgaste emocional mayor.

No se ha encontrado relación entre las exigencias psicológicas, la doble presencia, con el nivel de estrés, si del riesgo a trabajo activo, a apoyo social en la empresa y a compensaciones con el nivel de estrés.

Méndez (2017) refiere haber encontrado relación negativa baja entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés en personal médico (39). Abanto (2015) halló una relación positiva y débil, concluyendo que a mayor presencia de factores de riesgo psicosociales mayor estrés (36).

Los datos encontrados en este estudio respecto de la relación, hacen pensar sobre la importancia de los factores propios de la empresa donde se labora que, si pueden generar algún grado o nivel de estrés, como el trabajo activo, el apoyo social de la empresa y las compensaciones, por lo tanto, es necesario que las empresas manejen de forma adecuada estos factores que se estarían relacionando con el estrés.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA

Según la prueba inferencial Rho de Spearman existe relación estadística significativa entre los factores de riesgo psicosociales: Trabajo activo, apoyo social y compensaciones con el nivel de estrés laboral.

SEGUNDA

Las exigencias psicológicas, apoyo social y doble presencia se hallan en el personal de salud en riesgo intermedio, trabajo activo en riesgo bajo, y compensaciones en riesgo intermedio-alto.

TERCERA

El nivel de estrés laboral en el personal de salud es bajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección de la Clínica Núñez Villar realizar conversatorios con su personal asistencial con el fin de mejorar el apoyo social de la empresa, y las compensaciones a dicho personal.

2. Se sugiere a la Dirección de la Clínica Núñez Villar organizar actividades de distracción o disipación, que incluya a toda la familia del personal asistencial, con el fin de promover la integración y el apoyo social de la empresa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mansilla Izquierdo F. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica: Editorial Académica Española; 2012.

2. Bucci N, Luna M. Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Revista Digital de Investigación y Postgrado. 2012; 2(1): p. 21-38.

3. OIT. Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control Ginebra; 1986.

4. Cox T, Griffiths AJ. The assessment of psychosocial hazards at work. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. Chichester: Wiley and Sons. 1996;: p. 127-146.

5. Taris T, Kompier M. Job demands, job control and learning behavior: Review and research agenda. En: Antoniou, A. & Cooper, C. (Eds.) Research companion to Organizational Health Psychology. Cheltenham: Edward Elgar Publishing LTD. 2005;: p. 32-150.

6. Ansoleaga E, A. C. Riesgo psicosocial laboral y patología mental en trabajadores de hospital. Rev. Fac Nac Sad Pub. 2011; 29(4): p. 372-9.

7. Moreno B, Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Ministerios de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Tesis para titulo profesional. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2010.

8. Marcías M, Fernández J, Hernández R, Cueto A, Rancaño I, Siegrist J. Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa. Med. Clin. 2003; 120(17): p. 652-57.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

9. El Peruano. Norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico. R.M. 375-2008-TR. El Peruano, n°384261, (28-11-2008). Perú:; 2008.

10. Greco P, Magnago T, Lopes L, Prochnow A, Tavares J, Viero N. Estrés psicosocial y disturbios psíquicos menores en agentes socio-educadores. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2012 Setiembre-Octubre; 20(5).

11. Maragno L, Goldbaum M, Gianini R, Novaes Hillegonda M, César C. Prevalence of common mental disorders in a population covered by the Family Health Program (QUALIS) in São Paulo, Brazil. Cad Saúde Pública. 2006; 22(8): p. 1639-48.

12. Patiño Ramirez Y. Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención. Tesis para titulo de segunda especialisdad. Colombia: Universidad Manizales, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; 2016.

13. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina. seguro trab. 2011; 57(1).

14. Vera-Calzaretta A, Carrasco-Dajer C, Costa S, Paez-Rovira D. Factores psicosociales del presentismo en trabajadores del Sistema de Salud chileno. Rev. psicol. trab. organ. 2015; 31(1): p. 119-128.

15. Aranda-Beltrán C, Pando-Moreno M, Torres-López T, Salazar-Estrada FCJ. Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. Tesis para titulo. México: Universidad de Guadalajara, Departamento de Salud Pública; 2014.

16. Bobadilla Suárez C, Garzón González L, Charria Ortiz V. psicología desde el caribeissn 0123-417x (impreso) issn 2011-7485 (on line). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta. 2012; 35(2).

17. Arenas , Andrade. Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali. Tesis para grado. Colombia: Universdiad de Cali; 2013.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

18. Hochschild A. The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley, CA Wiley: University of California Press; 1983.

19. Richards J, Gross J. Composure at any cost? The cognitive consequences of emotion suppression. Personality and Social Psychology Bulletin. 199; 25: p. 1033-1044.

20. Wong Y, Pituch K, Rochlen A. Men's restrictive emotionality: An investigation of associations with other emotion-related constructs, anxiety and underlying dimensions. Psychology of Men & Masculinity. 2006; 7(2): p. 113-126.

21. UGT. Manual sobre riesgos psicosociales. Federación de Servicios Públicos de UGT de Madrid. 2003.

22. Mejia C, Chacon J, ELO, Garnica L, Chacón-Pedraza S, García-Espinosa Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Espec Med Trab. 2019 setiembre; 28(3).

23. García Rospigliosi A. El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa ”Textil del Valle. Tesis para Titulo Profesional. Chincha, Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2016.

24. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo un reto colectivo. Primera ed. Ginebra; 2016.

25. Ramos V, Jordão F. La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. Rev Psicol Trab Organ. 2015; 31(1): p. 11-20.

26. Cheng W, Cheng Y. Minor mental disorders in Taiwanese healthcare workers and the associations with psychosocial work conditions. J Formos Med Assoc. 2017; 116(4): p. 300-5.

27. Nishitani N, Sakakibara H. Job stress factors, stress response, and social support in association with insomnia of Japanese male workers. Ind Health. 2010; 48(2): p. 178-84.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

28. Ansoleaga E, Vezina M, Montano R. Síntomas depresivos y distrés laboral en trabajadores chilenos: condiciones diferenciales para hombres y mujeres. Cad Saúde Pública. 2014; 30(1): p. 107-18.

29. Arias Gallegos L, Muñoz del Carpio Toia A. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Rev Cuba Salud Pública. 2016; 42(4): p. 559-75.

30. Muñoz A, Velásquez M. Síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería, Bogotá, Colombia. Rev Fac Nac Salud Pública. 2016; 34(2): p. 202-11.

31. Rodríguez A, Rozo A, Velasco E. Las demandas del trabajo en una institución de salud en nivel III de atención. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. 2015; 44(3): p. 36-50.

32. González Acabal M. Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango). Tesis. Guatemala: Campus de Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades; 2014.

33. Cano A. La Naturaleza del Estrés. [Online].; 2002 [cited 2022 agosto 16. Available from: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm.

34. Peiró JM. Desencadenantes del estrés laboral. Primera ed. Madrid: Pirámide; 1999.

35. Martinez Selva JM. Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados Madrid: Pearson Educación S.A.; 2004.

36. Abanto Malaver YO. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Tesis para optar por el Título Profesional. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.

37. Demaría M, Farías M, Acevedo G. Factores de riesgos psicosociales presentes en el ambiente de trabajo de enfermería en Hospitales públicos de Córdoba, Jujuy, La Pampa y Santiago del Estero, Argentina. Rev. Salud Pública (Córdoba). 2017.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

38. Fernández-Prada M, González-Cabrera J, Iribar-Ibabe C, Peinado J. Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. Gac Med Mex. 2017; 153(4).

39. Méndez Nénger MX. Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral en el personal de salud en un centro de atención ambulatorio del Distrito Metropolitano de Quito. Trabajo de titulación. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2017.

40. Plaza Zumba CH. Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana. Tesis de Maestria en Seguridad e Higiene Industrial. Cuenca, Ecuador: Universidad Estatal de Cuenca; 2018.

41. López-Zambrano JY, Quimis-Coronel GC, López-Zambrano MA, Cañizares-Mendoza PE. Riesgo psicosocial y sus efectos en la salud del profesional médico de una institución hospitalaria pública, Ecuador. Dom. Cien. 2021 enero-abril; 7(1): p. 294-303.

42. Cortez-González L, Pantoja-Herrara M, Cortes-Montelongo D, Tello-García M, Nuncio-Domínguez J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Rev. Académica USMA. 2022; 10(2).

43. Cruz Lirio ML, Chavez Guerrero JB. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal sanitario del policlínico de la policía nacional del Perú. Huaraz, 2017. Tesis para Titulo Profesional. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo; 2017.

44. Vásquez Gómez BPCN. Estrés Laboral y Satisfacción del Personal Asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Ayacucho, Perú: Universidad César Vallejo; 2018.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

45. Quintana Cueva RI. Factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital nivel II – ESSALUD, Callao. Tesis para optar por el Título Profesional. Callao, Perú: Universidad César Vallejo; 2020.

46. Custodio Marroquin DP. Riesgos psicosociales en personal de salud de un hospital nivel III-1 de Chiclayo, 2020. Tesis para Titulo Profesional. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021.

47. Samaniego Rivera MM. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de salud de una clínica privada de Lima. Tesis para optar el Título Profesional. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2022.

48. Marcilla-Truyenque R, Ugarte-Gil M. Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel terciario de Lima-Perú. Rev Fac Cien Med Univ Nac Cordoba. 2020; 77(4): p. 240-8.

49. Corcuera Segura G, Espíritu Flores A, Peña Guerrero L, Almeida Mesías I, Bustamante Carpio W, Mendoza JE,GPE, et al. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de cuidados intensivos neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal en época de pandemia COVID 19, Lima – 2021. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal. 2022 julio; 11(1).

50. Rosado Pacheco ML. Nivel de Exposición a Factores de Riesgo Psicosociales Laborales en Personal Asistencial y Administrativo del Centro de Salud La Esperanza. Tacna, 2014. Tesis para Grado de Magíster en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2015.

51. Luque Ojeda SG. Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con la Salud Mental Positiva en los Enfermeros del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo – Essalud Arequipa, 2017. Tesis para optar por el Título Profesional. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; 2018.

52. Huancollo Castro RD. Factores de riesgo psicosocial en personal médico que atiende pacientes Covid-19 en el Hospital Honorio Delgado Espinoza de Arequipa 2021. Tesis para Titulo Profesional. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2021.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

53. Mendoza-Llanos R, Moyano-Díaz E. Hacia la validación del SUSESO ISTAS 21 versión breve en trabajadores de hospitales públicos. Terapia Psicológica. 2019; 37(1).

54. Güilgüiruca M, Meza K, Góngora R, Moya C. Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2015; 61: p. 57-67.

55. Bravo C, Nazar G. Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. Salud de los Trabajadores. 2015; 23: p. 105-114.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 1:

MODELOS DE INSTRUMENTOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INSTRUMENTO Nº 1

SUSESO/ISTAS21

Nº……..

Deberá marcar con una (X) la opción que mejor describa a cada pregunta:

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1.	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2.	En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3.	En general ¿considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4.	En su trabajo ¿tiene usted que guardar las emociones y no expresarlas?					
5.	¿Su trabajo requiere atención constante?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6.	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7.	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8.	Su trabajo ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9.	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
10.	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11.	¿Sabe exactamente qué tarea son de su responsabilidad?					
12.	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13.	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14.	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15.	Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16.	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17.	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18.	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19.	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20.	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INSTRUMENTO Nº 2

TEST DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Nº .....

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

Nº	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.							
19	El que mí equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

Gracias por su colaboración.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT QMS	
Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT - OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989), Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach
Procedencia:	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.
Aplicación:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

N*	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11,20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16,24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3,15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14,25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13,17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18,21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Niveles de estrés	Puntuación
Bajo nivel de estrés	< 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 154

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 2:

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

Enunciado: ASOCIACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES CON EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA NÚÑEZ VILLAR. AREQUIPA, 2022

Nº	Epsicologicas	Trabajoactivo	Apoyosocial	Compensaciones	Doblepresencia	Estrestotal	Nivelestres	Profesion
1.	2	1	3	3	2	102,00	2	2
2.	3	1	1	1	1	50,00	1	1
3.	2	1	2	2	3	31,00	1	2
4.	2	3	2	3	2	25,00	1	2
5.	1	1	1	2	2	25,00	1	2
6.	2	1	2	2	2	50,00	1	2
7.	2	1	2	2	2	50,00	1	2
8.	1	1	1	2	1	25,00	1	1
9.	1	1	2	2	1	25,00	1	1
10.	2	2	2	2	2	80,00	1	2
11.	1	2	2	2	2	42,00	1	2
12.	1	2	1	2	3	101,00	2	1
13.	3	1	3	3	2	88,00	1	1
14.	2	2	3	3	2	124,00	3	1
15.	2	1	1	1	3	29,00	1	2
16.	2	2	1	3	2	50,00	1	1
17.	2	2	2	1	3	31,00	1	2
18.	1	1	1	1	1	25,00	1	1
19.	2	1	1	3	3	25,00	1	1
20.	1	1	1	3	2	59,00	1	1
21.	3	2	2	3	1	110,00	2	1
22.	2	2	3	3	3	96,00	2	1
23.	1	1	1	2	2	50,00	1	1
24.	3	2	3	3	2	101,00	2	1
25.	1	2	2	2	2	98,00	2	2
26.	2	2	2	2	2	38,00	1	2
27.	2	1	2	2	3	29,00	1	1
28.	1	1	3	3	3	25,00	1	1
29.	3	1	3	3	1	108,00	2	1
30.	3	2	2	3	1	50,00	1	1

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO N° 3:

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El(la) que suscribe hace constar que da su consentimiento expreso para ser unidad de estudio en la investigación que presenta la Srta. **Villanueva Zegarra, Diana Carolina,** la tesis titulada **ASOCIACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES CON EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA NÚÑEZ VILLAR. AREQUIPA, 2023,** con fines de optar el Grado Académico de **Maestro en Gerencia en Salud.**

Declaro que, como sujeto de investigación, he sido informado exhaustiva y objetivamente sobre la naturaleza, los objetivos, los alcances, fines y resultados de dicho estudio.

Asimismo, he sido informado convenientemente sobre los derechos que como unidad de estudio me asisten, en lo que respecta a los principios de beneficencia, libre determinación, privacidad, anonimato y confidencialidad de la información brindada, trato justo y digno, antes, durante y posterior a la investigación.

En fe de lo expresado anteriormente y como prueba de la aceptación consciente y voluntaria de las premisas establecidas en este documento, firmamos:

Arequipa, …….

Investigadora	**Investigado(a)**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis