

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD DEL PERSONAL DEL POLICLÍNICO SERVICIOS MÉDICOS INTEGRADOS S.A.C. AREQUIPA, 2017

Tesis presentada por la Bachiller
Flores Paredes, Galia Evelyn

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Salud Ocupacional y del
Medio Ambiente

Asesor: Dr. Azálgara Lazo, Patricio

Arequipa – Perú

2018

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DR. HUGO TEJADA PRADELL
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De : Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

Expediente : 20170000051893 Boleta de nombramiento N° : 210

Bachiller : FLORES PAREDES, Galia Evelyn

Maestría : Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

Tesis : Impacto del estrés laboral en la salud del personal del Policlínico
Servicios Médicos Integrados S.A.C. Arequipa, 2017

Según lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, he revisado desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalando las siguientes observaciones:

- Ocultar los números de página del 2 al 5 y tener en cuenta las anotaciones de la *cubierta* y páginas 5, 8, 14, 17, 18, 19 y 27.
- Índice: Presentar la *matriz de sistematización* en *anexos*.
- Resumen (español e inglés): En el primer párrafo, no consignar el título del estudio sino sólo el *objetivo* (por ser redundante). Precisar la *temporalidad* (periodo específico al que corresponden los datos estudiados). Tener en cuenta las anotaciones.
- Propuesta de intervención: Resumir el *título* (que no concuerda con las acciones propuestas). La *justificación* debe hacerse en base a los resultados de la presente investigación. Las acciones propuestas tampoco están relacionadas con los *objetivos*. Presentar un *cronograma de actividades* y el *presupuesto* detallado.
- Bibliografía: Reemplazar el término *infografía* por *informatografía* y consignar autor, título y fecha de consulta en todas las *fuentes virtuales*.
- Proyecto: No quedó claro el *baremo* (general y por ítem) del *instrumento* que mide *estrés laboral*. Retirar la *bibliografía* por ser la misma que figura en el *borrador*.

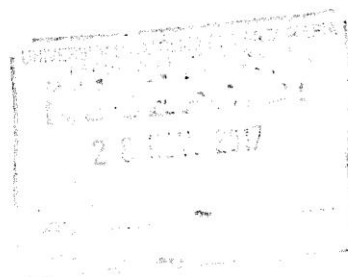
Procede el trámite del Borrador de Tesis sin necesidad de nuevo dictamen, pero antes la alumna deberá subsanar las observaciones del presente documento.



Arequipa, 25 de noviembre de 2017.

Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

c/c. Archivo



DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. Hugo Tejada Pradel
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Dra. Teresa Chocano Rosas

**BORRADOR DE TESIS: "IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD DEL PERSONAL DEL
POLICLINICO SERVICIOS MEDICOS INTEGRADOS S.A.C. AREQUIPA 2017"**

MAESTRISTA : Flores Paredes, Galia Evelyn

FECHA : 18 de diciembre del 2017

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones.

Subsanadas las observaciones puedes pasar a sustentar.

Atentamente,



Dra. Teresa Chocano

DICTAMEN BORRADOR DE TESIS

A: DR. HUGO TEJADA PRADELL

DE: MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR

BORRADOR DE TESIS: "IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD DEL PERSONAL DEL
POLICLINICO SERVICIOS MEDICOS INTEGRADOS S.A.C. AREQUIPA- 2017"

MAESTRISTA: FLORES PAREDES, Galina Evelyn

OBSERVACIONES:

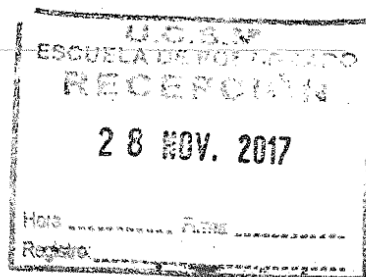
- EN LA PROPUESTA, ESPECIFICAR LOS LOGROS A OBTENER Y SU REPERCUCION EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y EL CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.
- EN ANEXOS FALTA LA MATRIZ DE DATOS.

SUBSANADAS LAS OBSERVACIONES LA MAESTRISTA PUEDE SUSTENTAR SU TRABAJO DE INVESTIGACION

ATENTAMENTE


DR. JOSE ALVARADO ACO

27 DE NOVIEMBRE DEL 2017



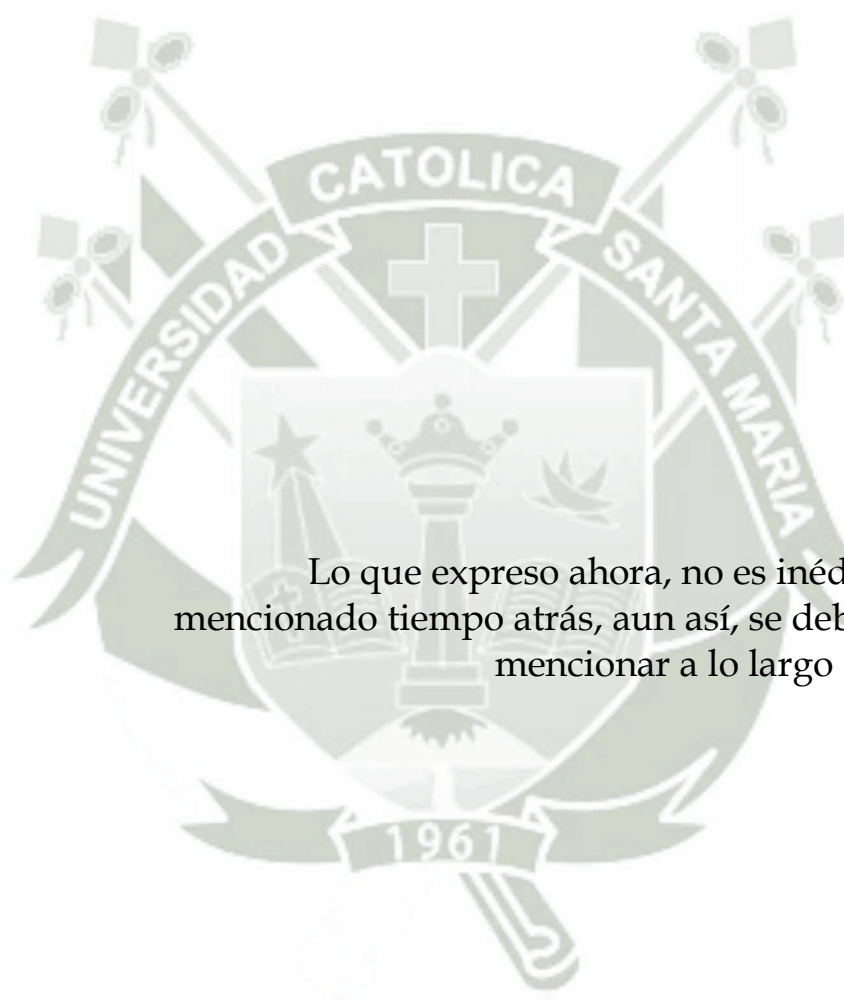
Gracias a

- Dios Nuestro Señor
- La Escuela de Postgrado de la UCSM de Arequipa

A mis padres Jorge y Justina, quienes me enseñaron desde la más tierna de mi niñez que todo en la vida cuesta y el costo es mayor cuando la recompensa es inolvidable.



A mis hijos Alejandra Tanisha y Andre Leonardo gracias por ser Uds. uno de mis mayores logros.



Lo que expreso ahora, no es inédito, lo han mencionado tiempo atrás, aun así, se debe volver a mencionar a lo largo de la vida.

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS 01

1. Características de las unidades de estudio 02

2. Estrés laboral 07

3. Salud de los Trabajadores 12

4. Impacto del Estrés Laboral en la Salud de los Trabajadores 16

5. Discusión y Comentarios 17

CONCLUSIONES 20

RECOMENDACIONES 21

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN 22

BIBLIOGRAFÍA 29

ANEXOS 32

1. Proyecto de Investigación 33

2. Consentimiento Informado 69

3. Matriz de Sistematización 71

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó entre los meses de Marzo a Julio del año 2017, tiene como **objetivo** el precisar el impacto del estrés laboral en el estado de salud integral de los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C.

El **estudio** corresponde a un problema de campo, a nivel explicativo y al diseño transversal; es bivariable por lo que se refieren al estrés laboral y a la salud de los trabajadores con sus indicadores y subindicadores respectivos.

La opción para trabajar con las **unidades de investigación** fue en atención a la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión, de un universo de 123 trabajadores, se estudió 86. Los **instrumentos** fueron: los formularios de preguntas en base al test de medición del estrés laboral INSHT 2001 y a la Escala para la evaluación de la salud Tercera Versión, de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá – Colombia con dicha información debidamente procesada **se concluyó** en lo siguiente: 1) Los niveles de estrés laboral de los trabajadores investigados se halló en un nivel leve en más de la mitad. La tercera parte en un nivel moderado. 2) La salud integral de los trabajadores investigados se encontró que en más de la mitad de ellos poseen buena salud. La diferencial se encuentra en regular y en mal estado de salud integral. 3) En atención al Impacto del nivel de estrés laboral en el estado de la Salud Integral de los trabajadores investigados se tiene que los niveles de estrés laboral impactan negativamente en el estado de salud de los trabajadores investigados.

Palabras clave: Salud del Trabajador – Estrés laboral.

ABSTRACT

The present research study was carried out between March and July of the year 2017, with the objective of specifying the impact of work stress on the state of integral health of the workers of the Polyclinic Integrated Medical Services S.A.C.

The study corresponds to a field problem, at explanatory level and to the transversal design; it is bivariable as far as labor stress and workers' health are concerned with their respective indicators and sub-indicators.

The option to work with the research units was based on the application of the inclusion and exclusion criteria, of a universe of 123 workers, 86 were studied. The instruments were: the question forms based on the stress measurement test INSHT 2001 and the Scale for health assessment Third Edition, from the Pontific Universidad Javeriana in Bogotá - Colombia with this information duly processed was concluded as follows: 1) The levels of work stress of the workers investigated was found in a mild level by more than half. The third part at a moderate level. 2) The comprehensive health of the workers investigated found that more than half of them have good health. The differential is found in regular and poor overall health. 3) In attention to the Impact of the level of work stress in the state of the Integral Health of the workers investigated, it has that the levels of work stress have a negative impact on the health status of the workers investigated.

Key words: Workers' Health - Work stress.

INTRODUCCIÓN

El estrés es una situación que no solo se produce a consecuencia del trabajo, sino por motivos personales y sociales, por lo que antes se le consideraba un problema personal, por lo que se decía que debería ser manejado solo por la persona afectada, considerándolo vulnerable o débil. Pero gracias a múltiples estudios sobre el tema se encuentran soluciones como en la legislación laboral, la formación de nuevos profesionales en el campo ocupacional como médicos, enfermeras, psicólogos, abogados, entre otros para ayudar a prevenir que el estrés laboral afecte al trabajador, a su entorno familiar y social y por ende también en el ámbito laboral la misma empresa se vea afectada.

Asimismo, se considera que, el diario vivir, las acciones llevadas a cabo tiene como efecto reacciones propias consideradas negativas, por un mal manejo de estrés, el que sin lugar a dudas, va a ocasionar consecuencias también negativas en las personas. Sin embargo, actualmente, se está valorando las consecuencias del estrés fisiológicamente ya que estos propician un gran deterioro en las personas limitándolas en sus capacidades.

En el caso de los trabajadores, las consecuencias del estrés están ligados entre sí, presentándose muchas veces simultáneamente, hecho que produce trastornos y alteraciones en la salud de los trabajadores.

En los trabajadores, estos síntomas van a progresar al seguir sometidos bajo las mismas condiciones de trabajo, produciendo como consecuencia desde el ausentismo laboral de manera repetitiva, a posibles accidentes de trabajo lo que no es satisfactorio ni para la empresa, ni para el trabajador, ni para su familia.

La salud de los trabajadores debería ser una prioridad en los asuntos de sus empresas donde laboran ya que es un derecho fundamental de las personas de contar con buena salud.

Esta situación se tiene que revertir, es por ello que se ha visto por conveniente estudiarla desde el punto de vista investigativo, dicho estudio nos llevará a resultados, los que analizados de manera cualitativa y cuantitativamente usando la estadística tanto descriptiva como inferencial, lo cual nos permitirá seguir el camino que nos conducirá a recomendar y proponer una lista de buenas prácticas, con la finalidad de conseguir la participación y colaboración de los trabajadores y/o empleadores en la importancia de la evaluación de los niveles de estrés laboral y tomar las medidas tanto colectivas como individuales para conseguir un buen estado de salud de los trabajadores.





CAPITULO ÚNICO
RESULTADOS

1. TABLAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

TABLA N° 1

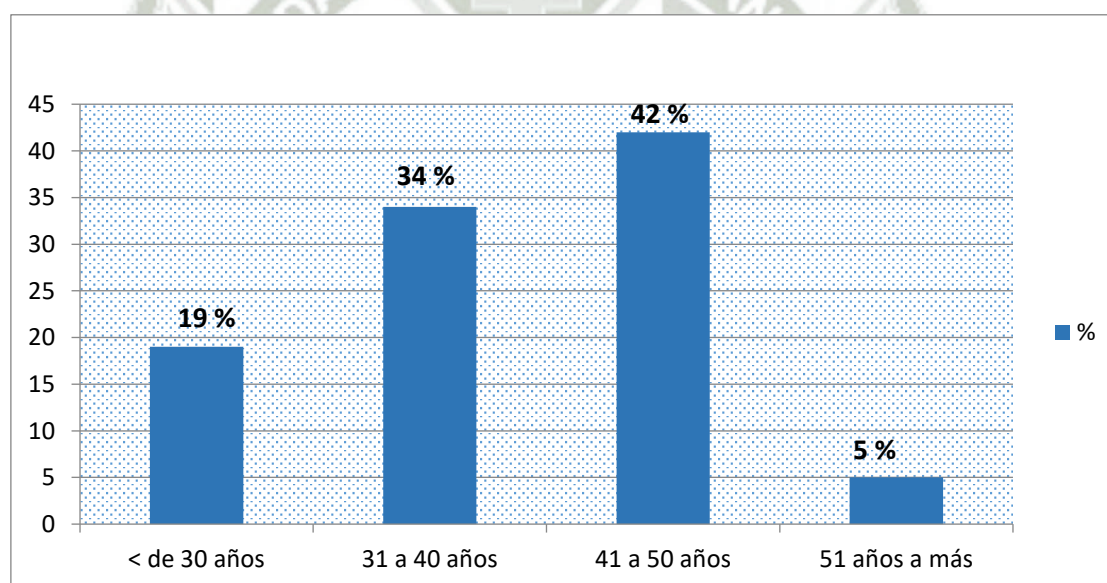
TRABAJADORES SEGÚN EDAD

Edad	N°	%
< de 30 años	16	19
31 a 40 años	29	34
41 a 50 años	36	42
51 años a más	5	5
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 1

TRABAJADORES SEGÚN EDAD



Elaboración propia. Arequipa, 2017

Al análisis se observa que el mayor porcentaje (42%) representa al personal que tiene 41 a 50 años. Los menores de 30 años son el 19%, de 31 a 40 años con el 34% y los de más de 51 años son el 5% de la población de trabajadores investigados.

Se trata de una población adulta madura y productiva.

TABLA N° 2

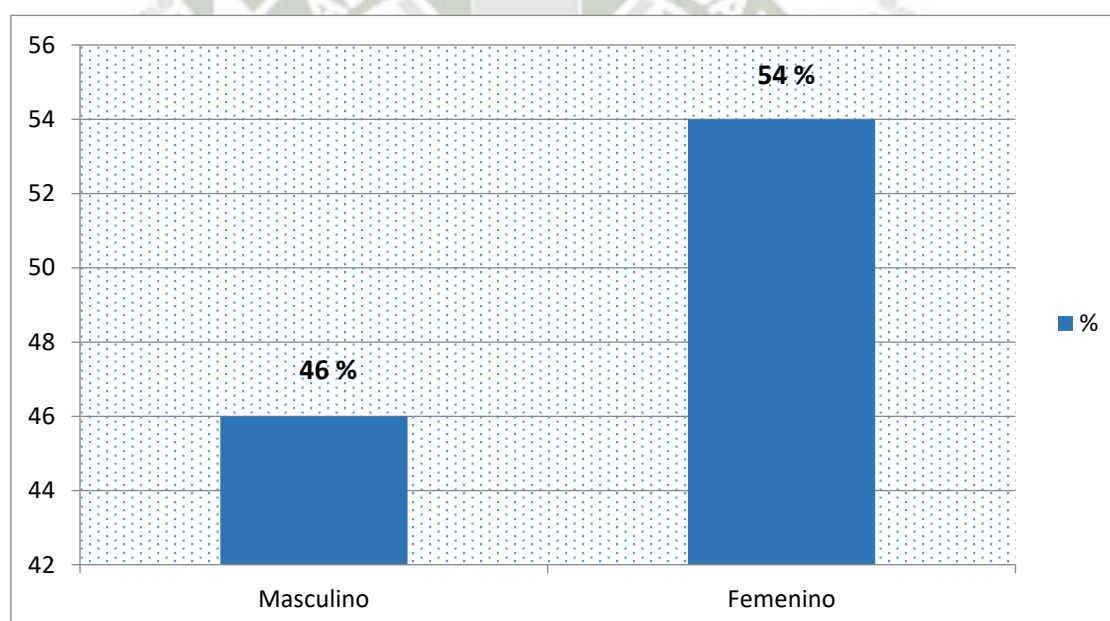
TRABAJADORES SEGÚN GÉNERO

Genero	N°	%
Masculino	40	46
Femenino	46	54
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 2

TRABAJADORES SEGÚN GÉNERO



Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y grafico N° 2 se observa que el personal que labora en el Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C., el mayor porcentaje (54%) pertenecen al género femenino y la diferencia porcentual (46%) son del género masculino.

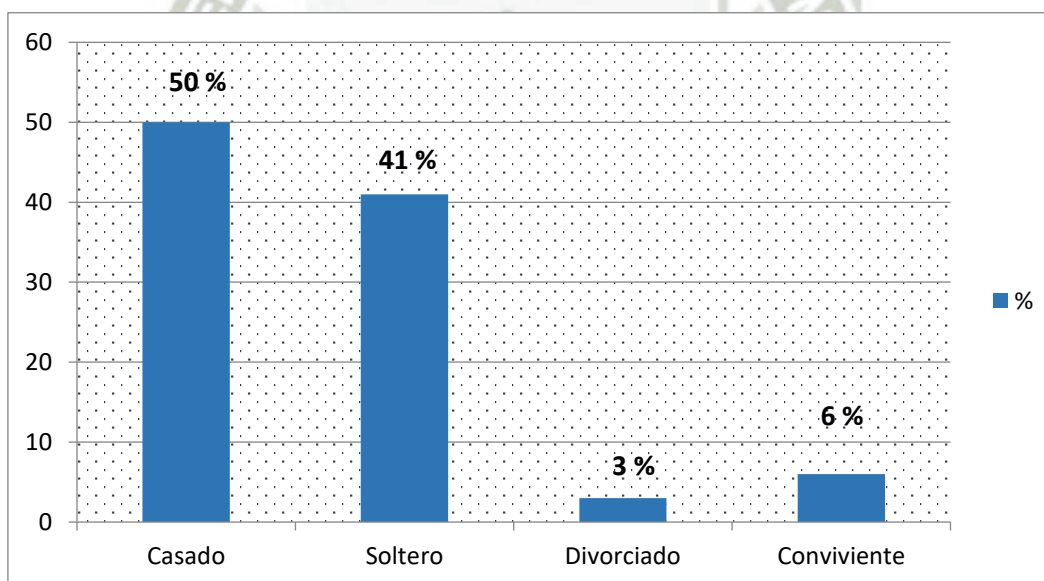
En la empresa investigada predomina el género femenino.

TABLA N° 3
TRABAJADORES SEGÚN ESTADO CIVIL

Estado Civil	N°	%
Casado	43	50
Soltero	35	41
Divorciado	3	3
Conviviente	5	6
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 3
TRABAJADORES SEGÚN ESTADO CIVIL



Elaboración propia. Arequipa, 2017

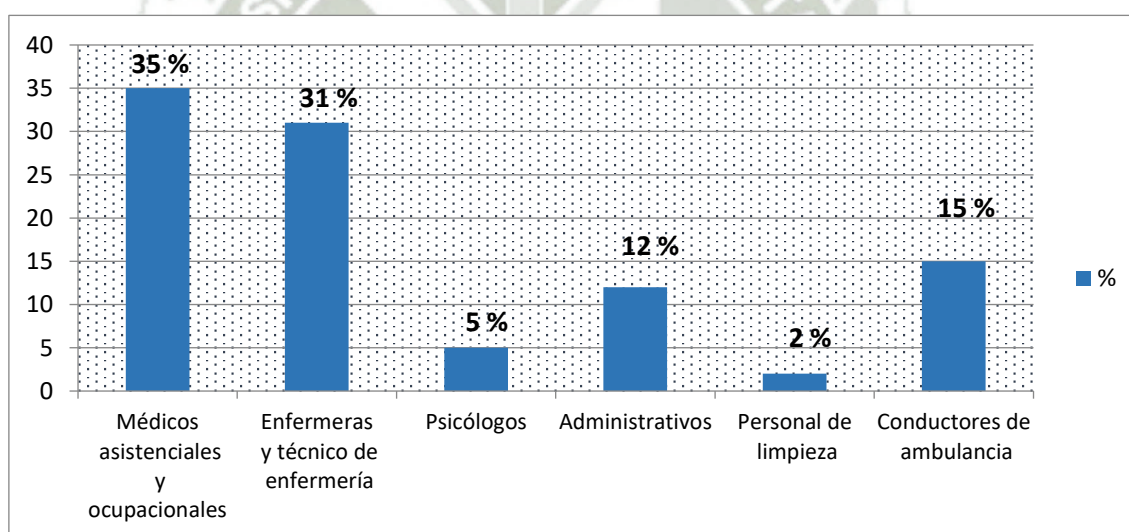
En la tabla y grafico N° 3 se observa que los trabajadores de la Empresa Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. en el 50% son casados; la diferencia porcentual del 50% se distribuye en mayor a menor en los estados civiles soltero (41%) conviviente (6%) y divorciado (3%). La mayoría de los trabajadores se encuentran en estado civil de casado y conviviente a los cuales hay que sumarle otros factores productores de estrés como el doble presencia.

TABLA N° 4

TRABAJADORES SEGÚN CARGO QUE DESEMPEÑA EN EL POLICLÍNICO

Cargo que desempeña	N°	%
• Médicos asistenciales y ocupacionales	30	35
• Enfermeras y técnico de enfermería	27	31
• Psicólogos	4	5
• Administrativos	10	12
• Personal de limpieza	2	2
• Conductores de ambulancia	13	15
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 4
TRABAJADORES SEGÚN CARGO QUE DESEMPEÑA EN EL POLICLÍNICO


Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y grafico N° 4 se observa que la mayoría está representada por el 35% y el 31% corresponden a los médicos asistenciales y ocupacionales y personal de enfermería (enfermeras y técnicos) respectivamente. En menores porcentajes, el personal está constituido por psicólogos, administrativos, personal de limpieza y conductores de ambulancia.

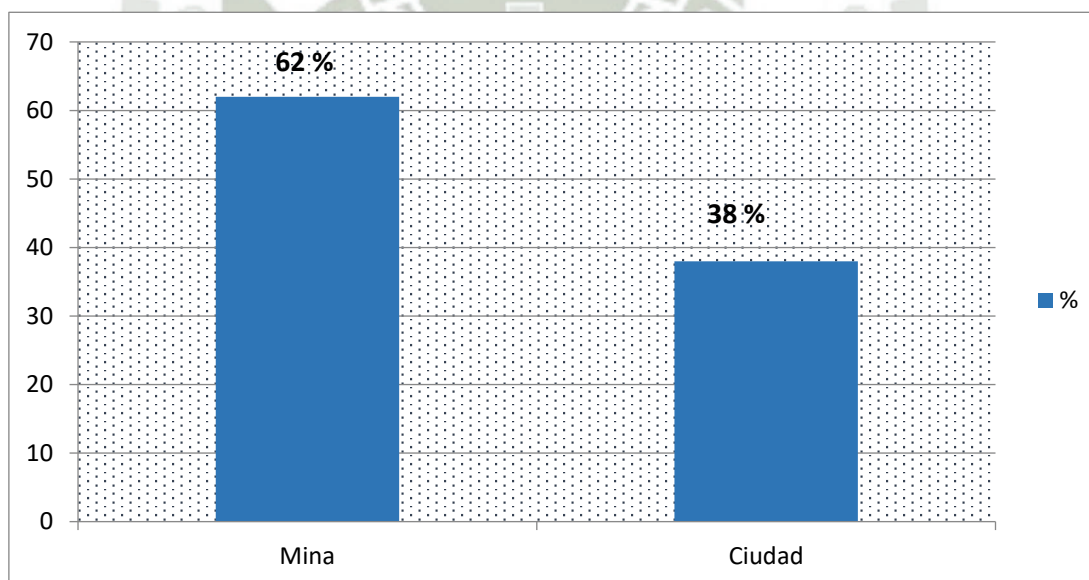
TABLA N° 5

TRABAJADORES SEGÚN UBICACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

Ubicación del lugar de trabajo	N°	%
Mina	53	62
Ciudad	33	38
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 5

TRABAJADORES SEGÚN UBICACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO


Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y grafico N° 5 se observa que del total de la población investigada, el 62% trabaja en mina con los riesgos propios de este tipo de trabajo. La tercera parte (38%) trabaja en la ciudad, cuyas características del trabajo son distintas y de mayor presión en comparación con la mina por el contacto constante con el cliente externo y las tareas son limitadas por ser repetitivas y de un tiempo corto para realizarlas, trabajo en solitario.

2. TABLAS DE ESTRÉS LABORAL

TABLA N° 6

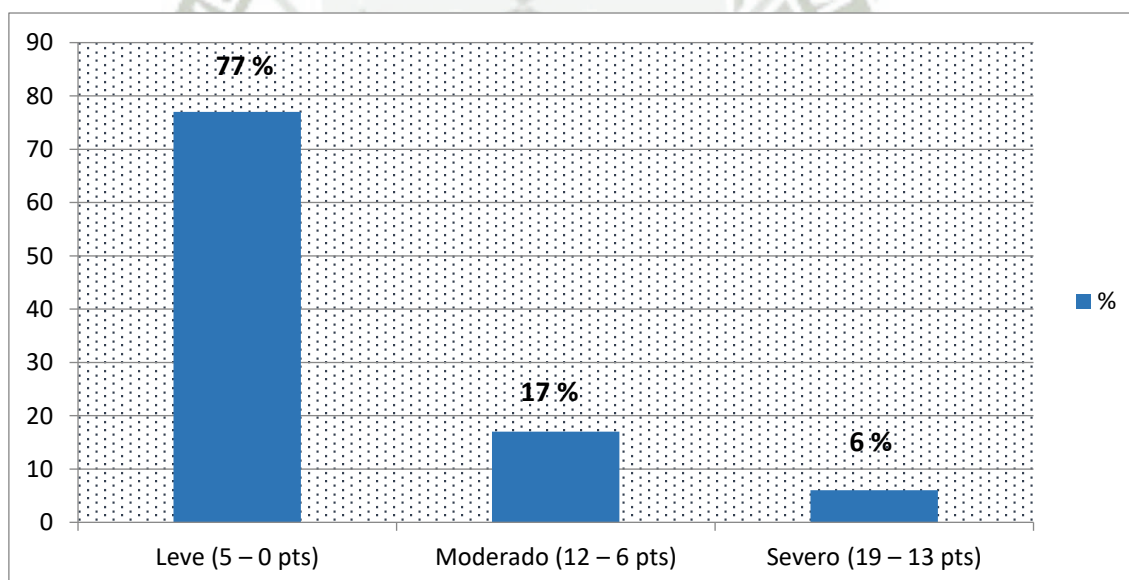
TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR CONTENIDO DE TRABAJO

Nivel de Estrés Laboral	N°	%
Leve (5 – 0 pts)	66	77
Moderado (12 – 6 pts)	15	17
Severo (19 – 13 pts)	5	6
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 6

TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR CONTENIDO DE TRABAJO



Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y grafico N° 6 se aprecia que los trabajadores investigados en el 77% presentan estrés laboral leve; el 17%, moderado y severo el 6%. El estrés laboral ocasionado por el contenido y organización del trabajo debe ser una alerta para la empresa donde debería poner mayor atención. Para identificar las situaciones o factores estresantes que lo estén provocando.

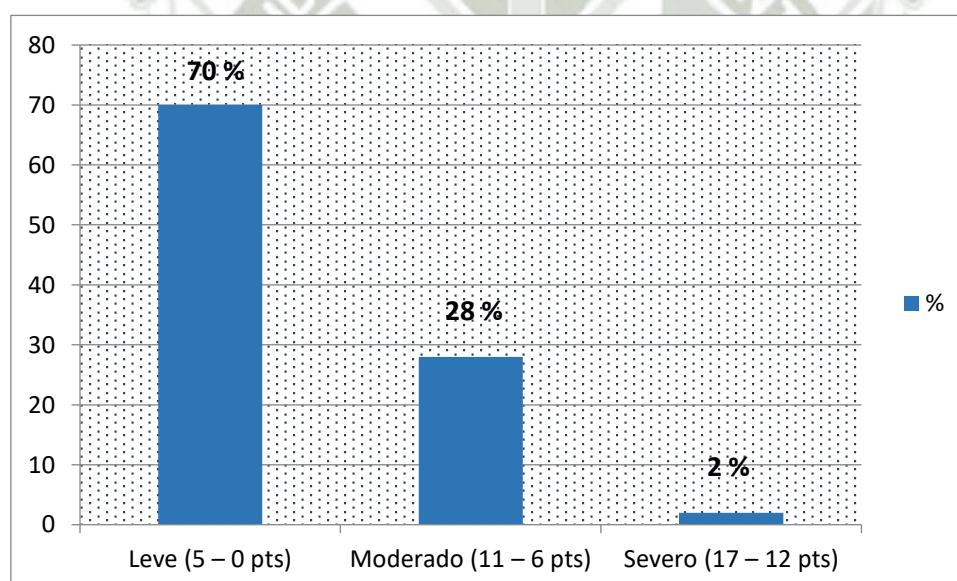
TABLA N° 7

TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR CONDICIONES DE TRABAJO

Nivel de estrés Laboral	N°	%
Leve (5 – 0 pts)	60	70
Moderado (11 – 6 pts)	24	28
Severo (17 – 12 pts)	2	2
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 7

TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR CONDICIONES DE TRABAJO


Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y gráfico N° 7, observamos que en los trabajadores investigados, en cuanto a las condiciones del trabajo, en el 70% presentan estrés laboral de nivel leve; la cuarta parte (28%) presenta un nivel moderado y 2% presentan un nivel de estrés severo. En cuanto a las condiciones del trabajo que generaron un nivel severo la empresa debería revisar estos aspectos que requieren de mejoras urgentes.

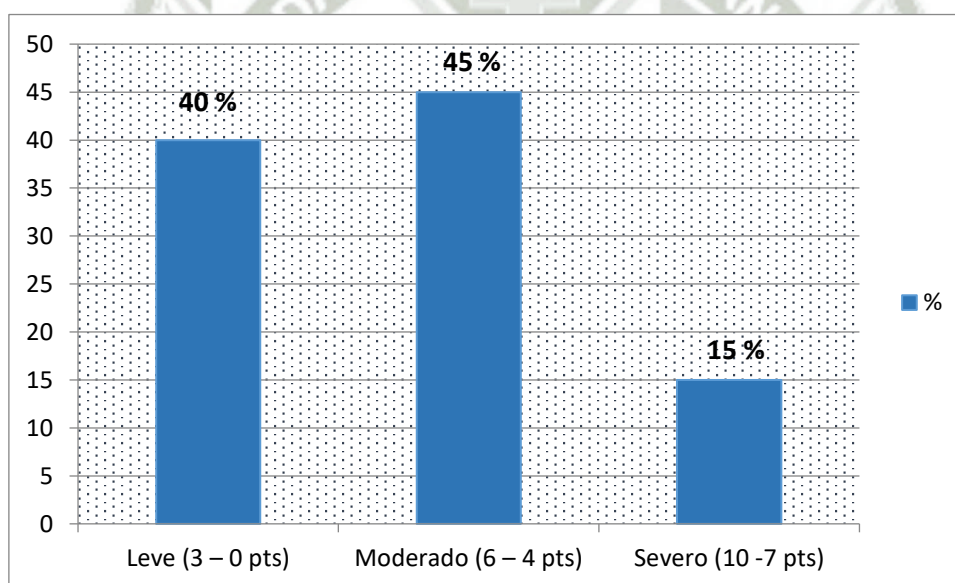
TABLA N° 8

**TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR CONDICIONES
DE EMPLEO**

Nivel de Estrés Laboral	N°	%
Leve (3 – 0 pts)	34	40
Moderado (6 – 4 pts)	39	45
Severo (10 – 7pts)	13	15
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 8

**TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR CONDICIONES
DEL EMPLEO**


Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y grafico N° 8 se observa que los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. el 40% presentan Estrés Laboral leve en cuanto a las condiciones de empleo, el 45% en nivel moderado y el 15% nivel severo. El nivel severo refleja que debe ser revisada, evaluada y hasta modificada la Política Social de la empresa.

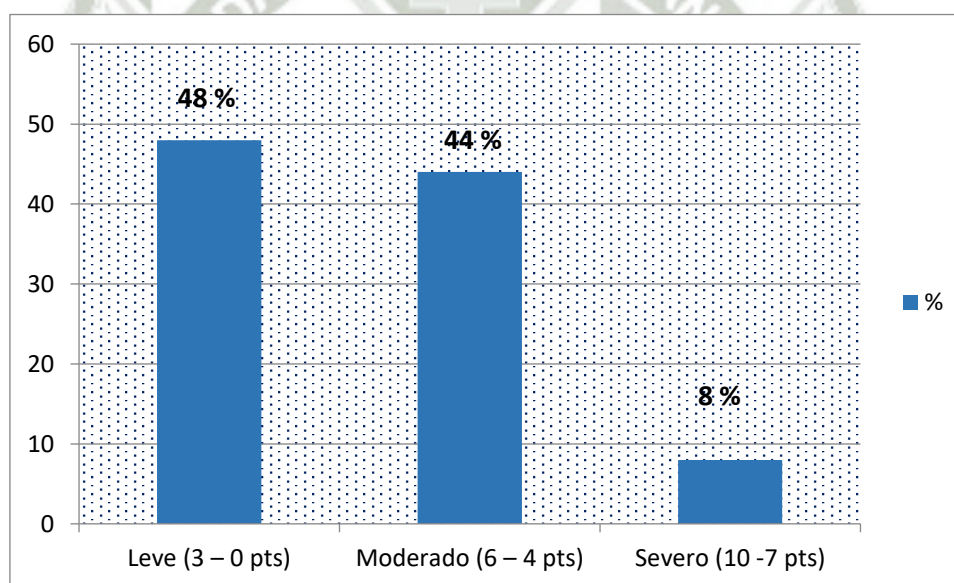
TABLA N° 9

**TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR RELACIONES
SOCIALES EN EL TRABAJO**

Nivel de Estrés Laboral	N°	%
Leve (3 -0pts)	41	48
Moderado (6 – 4 pts)	38	44
Severo (10 - 7pts)	7	8
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 9

**TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR RELACIONES
SOCIALES EN EL TRABAJO**


Elaboración propia. Arequipa, 2017

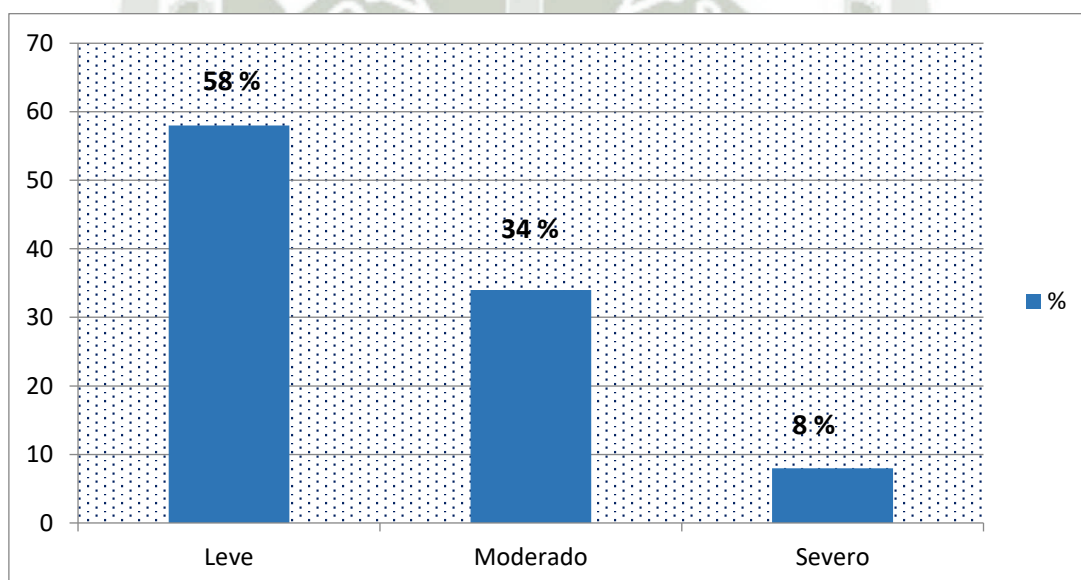
En la tabla y grafico N° 9 se observa se aprecia que según el indicador relaciones sociales en el trabajo, los trabajadores investigados poseen nivel de estrés leve en 48%, en 44% nivel moderado y 8% se encuentra en nivel de estrés laboral severo. Debido a que la mayoría de los puestos en trabajo en solitario. Aquí en este punto podemos objetivar las fallas que se dan a nivel de cooperación, participación y clima laboral.

TABLA N° 10

TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Nivel de Estrés Laboral	N°	%
Leve	50	58
Moderado	29	34
Severo	7	8
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 10
TRABAJADORES SEGÚN NIVEL DE ESTRÉS LABORAL


Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y grafico N° 10 se observa que en términos generales, los trabajadores investigados en más de la mitad (58%) presentan sintomatología de estrés laboral, en nivel leve. La tercera parte (34%) en nivel moderado y el 8% lo presentan en nivel severo. Cabe mencionar que 2 trabajadores del área de psicología renunciaron de forma voluntaria en el periodo de este estudio por las inconformidades laborales como la falta de oportunidad de capacitaciones, horarios rígidos para determinadas tareas, para las horas para tomar el refrigerio y clima laboral.

3. TABLAS: SALUD DEL TRABAJADOR

TABLA N° 11

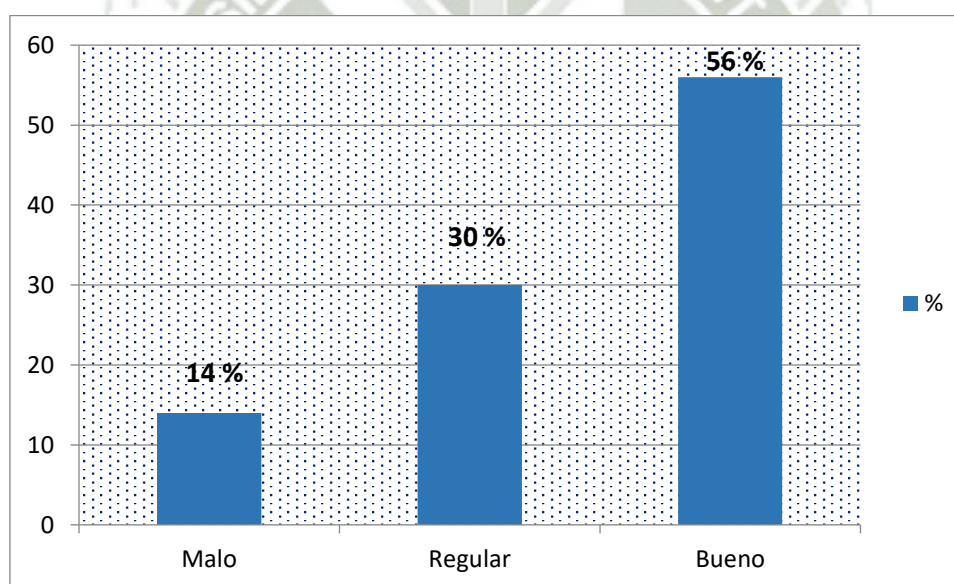
TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE LA SALUD FÍSICA

Estado de Salud Física	N°	%
Malo	12	14
Regular	26	30
Bueno	48	56
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 11

TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE LA SALUD FÍSICA



Elaboración propia. Arequipa, 2017

Según los datos de la tabla y grafico N° 11, se tiene que el 56% de los trabajadores investigados gozan de buena salud física, el 30% refiere un estado de salud regular por presentar malestares gástricos y respiratorios fundamentalmente. El 14% que representa a 12 trabajadores posee mal estado de salud.

TABLA N° 12

TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE LA SALUD

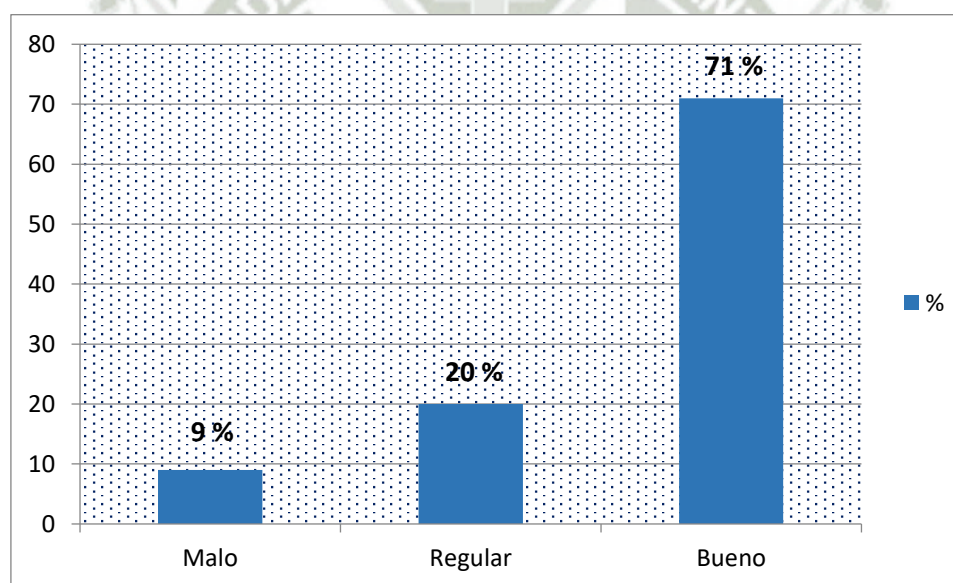
PSICOLÓGICA

Estado de Salud Psicológica	N°	%
Malo	8	9
Regular	17	20
Bueno	61	71
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 12

TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE LA SALUD
PSICOLÓGICA



Elaboración propia. Arequipa, 2017

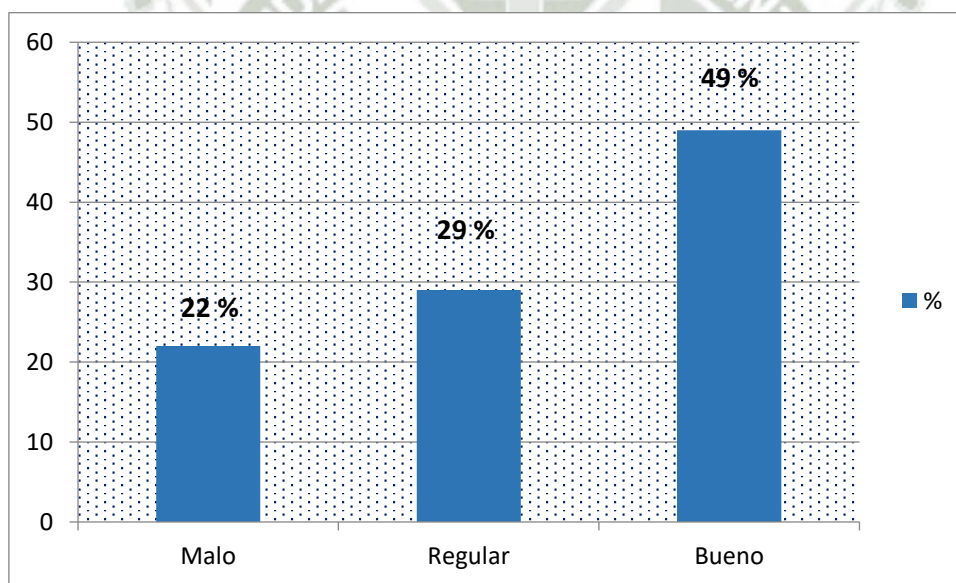
En la tabla y grafico N° 12 se observa que las $\frac{3}{4}$ partes de los trabajadores investigados posee buen estado de salud psicológica, en el 20%, el estado de salud es regular y el 9% de los trabajadores el estado de salud es mala por presentar reacciones psicoemocionales negativos.

TABLA N° 13

TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE LA SALUD
OCUPACIONAL

Estado de Salud Ocupacional	N°	%
Malo	19	22
Regular	25	29
Bueno	42	49
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 13
**TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE LA SALUD
OCUPACIONAL**


Elaboración propia. Arequipa, 2017

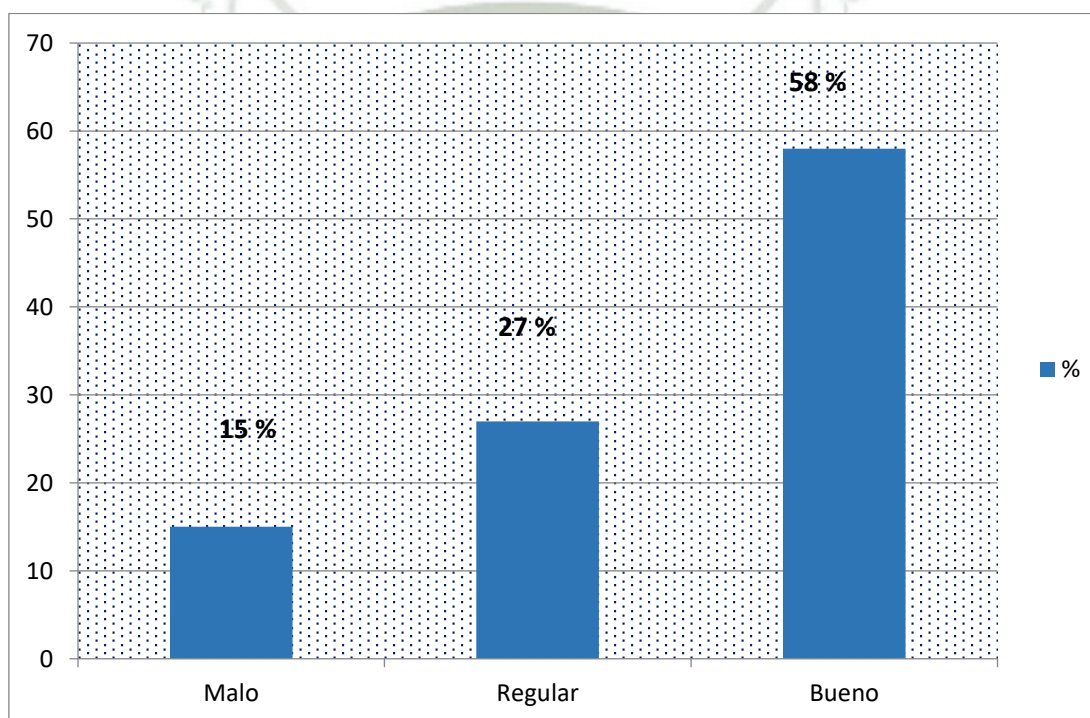
En la tabla y grafico N° 13 se observa en cuanto a la relación al estado de salud ocupacional, los trabajadores investigados el 49% poseen buen estado de salud ocupacional evidenciado por buen ánimo, ausencia de cansancio y compromiso institucional. En el 22% de los mismos la salud ocupacional es mala. Y 29% refiere que se encuentra en un regular estado de salud.

TABLA N° 14

TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE SALUD INTEGRAL

Estado de Salud Integral	N°	%
Malo	13	15
Regular	23	27
Bueno	50	58
Total	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

GRAFICO N° 14
TRABAJADORES SEGÚN EL ESTADO DE SALUD INTEGRAL


Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y gráfico N° 14 se observa que el 58% refiere gozar de buena salud de manera integral, el 27% de moderada salud integral. El 15% de los trabajadores refiere que su estado de salud integral es malo.

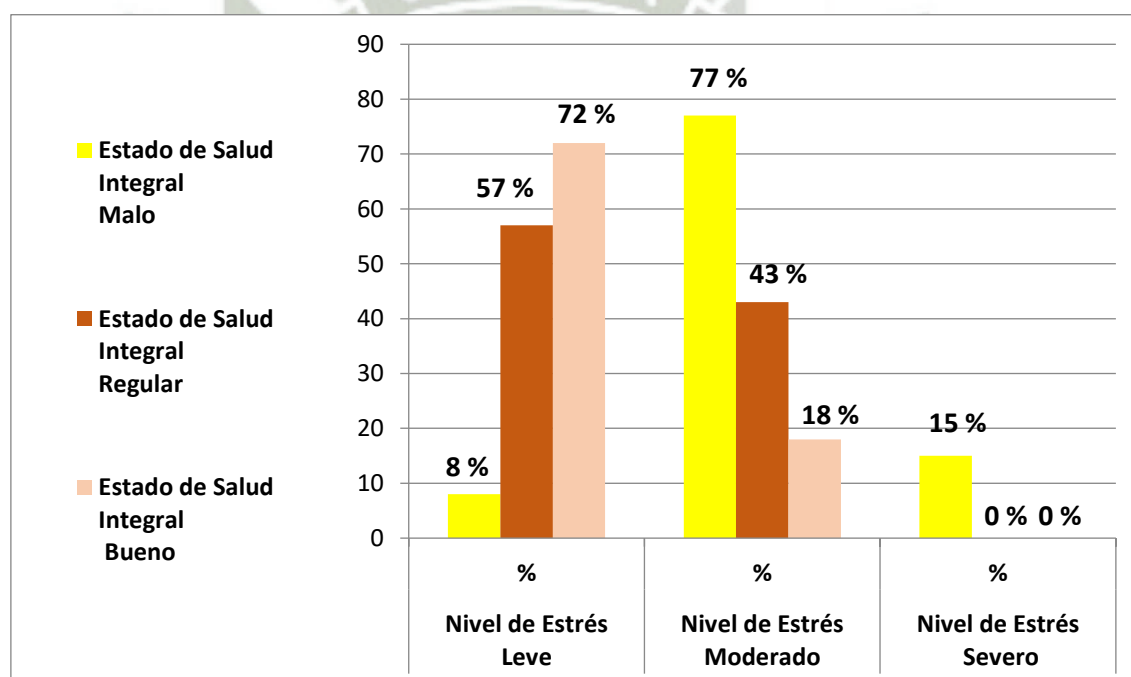
TABLA N° 15

**IMPACTO DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL ESTADO DE LA SALUD
INTEGRAL DE LOS TRABAJADORES**

Nivel de Estrés Laboral Estado de Salud Integral	Leve		Moderado		Severo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	1	8	10	77	2	15	13	100
Regular	13	57	10	43	0	0	23	100
Bueno	36	72	9	18	5	0	50	100
Total	50	58	29	34	7	8	86	100

Fuente. Elaboración propia. Arequipa, 2017

$$\chi^2 30.60^* (\chi^2 5\% 5.99) GL = 2$$



Elaboración propia. Arequipa, 2017

En la tabla y grafico N° 15 se observa en atención al impacto del nivel de estrés laboral en el estado de la Salud Integral de los trabajadores investigados se tiene que los niveles de estrés laboral impactan en el estado de salud de los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C.

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

En este estudio como podemos evidenciar en las tablas y gráficos del N° 1 al N° 5 sobre las características de la población en estudio se trata de una población adulta madura entre los 31 a 50 años de edad. Donde más de la mitad son mujeres. Predomina el estado civil de casado y conviviente. Son médicos(as) y enfermeros(as) en el 66% de los trabajadores investigados. En la década de los 70 autores como Richard Lazarus, propuso que es una variable fundamental en el desarrollo del estrés la propia percepción de la persona; por lo encontrado en numerosos estudios no existe una personalidad tipo, o género predominante sino más bien como responde la persona ante las demandas ambientales al exceder su capacidad de regulación.

El trabajo que se realiza en este Policlínico en el cual se realizó nuestra investigación es caracterizado por el tipo de tareas a realizar; siendo cortas, repetitivas y monótonas; tareas que exigen demasiada concentración, exigente emocionalmente por el permanente contacto con el cliente. Una característica que hay que tener en cuenta es la de estricta exigencia que no va de acuerdo con el método a emplear y generalmente el desempeño en cada puesto se da en forma aisladamente o en soledad.

Mamani A. et.al. (2007). En su estudio sobre Estrés laboral y sus consecuencias en el desempeño laboral sostiene sobretodo que en los profesionales de la salud los efectos del estrés en forma continua y permanente producida por el contenido de trabajo, los horarios, la carga de trabajo, el clima laboral toxico, el no tener la posibilidad de quejarse, la inestabilidad laboral trae como consecuencias negativas para el trabajador disminuyendo su desempeño, la calidad de su trabajo y para la empresa la disminución en su productividad. Todas estas dificultades o limitaciones impactan en el personal afectándolo emocionalmente, y así poco a poco repercutiendo en su salud física.

La Comisión Europea en el 2000 refiere que se debe insistir en la prevención primaria, en lugar de iniciar su tratamiento. Como parte de esta guía, la Comisión Europea plantea que la capacitación de los trabajadores, dándoles las oportunidades y herramientas para realizar su trabajo de la mejor manera, brindándoles bienestar social evitando la sobrecarga o la falta de trabajo, que se sientan compensados, reconocidos, valorados y no solo un número más de la lista de trabajadores de su empresa, son algunas de las acciones que proponen para disminuir el estrés en los trabajadores.

Se encontró en el “estudio de Del Rio y Perizagna en España, sobre estrés laboral en los enfermeros de un hospital, que en más del 60% de los (as) enfermeros (as) que trabajan en el hospital, el 17,83% sufrían de Síndrome de Burnout, donde el intervalo de confianza del 95% corresponde a 14,2%-21,4%. Además se objetivó la presencia de cansancio emocional en el 43,3% de los enfermeros/as, despersonalización en el 57%; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66%”. Como se puede ver hay coherencia en los hallazgos obtenidos en anteriores estudios, lo que indica que el problema existe y necesita ser tomado en consideración sobretodo por las autoridades pertinentes, los jefes de diferentes empresas a fin de conocer más del tema, saber cómo reconocerlo, como prevenirlo que hacer cuando estamos en frente de un trabajador con un nivel de estrés donde la repercusión de este ya está afectando su salud integral, esto se ve reflejado en absentismo laboral, los permisos para ser evaluado por médicos especialistas como gastroenterología, traumatología, neurología por dar algunos ejemplos.

Cárdenas Mario en el 2011 en Colombia, encontró también significación estadística, entre la salud integral disminuida y el impacto negativo de la salud psicoemocional. Gohai lo confirma.

Ibañez y Vilaregut en España, en el año 2011, determinaron que el estado general de salud de las enfermeras se ven comprometidas según los datos siguientes que: “El 71.4% de las enfermeras estudiadas presentaron síntomas físicos y psíquicos de origen psicológico que podrían requerir atención especializada y éstos se correlaciona con el cansancio emocional y la despersonalización. Las enfermeras que desean cambiar su horario de trabajo (42.9%) o de profesión (32.9%) puntuaron más alto en la sub escala de cansancio emocional. Por tanto, el perfil epidemiológico de riesgo de padecer Burnout sería el de mujer casada con pocas horas de ocio a la semana y que desea cambiar su horario de trabajo”

Zárate, S., Cárdenas, F. P., Acevedo-Triana, C., Sarmiento-Bolaños, M. J., & León, L. A. (2014): en su artículo de los efectos del estrés sobre los procesos de plasticidad y neurogénesis, nos habla del estrés crónico y las numerosas evidencias científicas sobre el efecto deletéreo sobre la neurogenesis y la plasticidad sináptica, muchas de estas investigaciones han sido realizadas en mamíferos donde se ha demostrado la relación causa efecto del estrés crónico sobre la salud física y mental.

Finalmente, para establecer el Impacto del estrés laboral sobre la Salud de los trabajadores, se aplicó la prueba estadística de Ji Cuadrado, obteniendo como

resultado $X^2 = 5.99$, lo que, con un nivel de significación de 0.05, permite aceptar la hipótesis de estudio; es decir, el nivel de estrés laboral impactan de manera negativa sobre el estado de salud de los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C.



CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Los trabajadores investigados en más de la mitad (58%) presentan sintomatología de estrés laboral, en el nivel leve. La tercera parte de ellos se encuentran en un nivel moderado.
- SEGUNDA** : En relación a la salud integral de los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados, se tiene que más de la mitad (58%) posee buena salud. La diferencial se encuentra en un regular y mal estado de salud integral.
- TERCERA** : Los niveles de estrés laboral impactan de manera negativa en el estado de salud integral de los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. Estadísticamente se observa la dependencia.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los Directivos del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. de Arequipa:

- Primera.** Fortalecer la planificación, ejecución y evaluación de programas preventivo promocionales sobre Estrés Laboral dirigida a los Empleadores y a todos los trabajadores en general que abarque asesoramiento profesional y técnico, con el objetivo de establecer estilos de vida más saludables y reducir los factores de riesgo desencadenantes de estrés laboral.
- Segunda.** Que todos los trabajadores de Servicios Médicos Integrados S.A.C. sean evaluados de forma integral un mes antes de su periodo vacacional que se realiza una vez al año, tanto por la evaluación médica como la psicológica, siendo una empresa destinada a prestar este tipo de servicio no hay ningún inconveniente en encontrar a dichos profesionales entrenados y calificados en dicho tema.
- Tercera.** Finalmente, que a nivel gerencial y de coordinación se reevalúe el quehacer laboral de los diferentes puestos de trabajo de la empresa para detectar indicadores o factores de riesgo los cuales deberían ser evaluados, estudiados y quizá hasta modificados de manera parcial o total para mejorar y/o mantener la salud integral de los trabajadores de la empresa.

PROPUESTA DE INTERVENCION

PROGRAMA DE MEJORA: PREVENCION DE ESTRÉS LABORAL

JUSTIFICACIÓN

En base a los resultados del estudio encontrados en la presente investigación, nuestro interés es proporcionar a través de un programa de mejora de prevención de estrés laboral diversas soluciones de afrontamiento a nivel personal y en forma colectiva. Y lo más importante poder hacer que la empresa tome conciencia del tema que no se trata de un tema aislado, que no solo es un problema de la persona sino es una obligación de la empresa que sus trabajadores gocen de buena salud por ser un derecho primordial de las personas, y de esta manera se verá la empresa beneficiada en sus propios interés.

El personal que trabaja en el sector salud, en este caso, en el Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. por naturaleza es objeto de situaciones de estrés debido, en parte, a la especificidad de las tareas y del contacto permanente con las personas que requieren de cuidados ya sea de manera preventiva o curativa.

Hoy en día, se ve que los trabajadores más expuestos a este tipo de estrés son aquellos donde las exigencias y/o demandas del trabajo que realizan son mayores a sus habilidades y/o capacidades, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal, familiar y social.

Si a esto se añade factores de riesgo de índole empresarial, como la estructura jerárquica y específicamente el tipo de liderazgo que limita la auto participación y/o autonomía del trabajador, falta de apoyo social, definición de competencias, ausencia de comunicación asertiva, pocas expectativas de oportunidad para el desarrollo profesional, la introducción de cambios, mala organización del tiempo de trabajo, entre otros, harían de estos trabajadores blancos fáciles de presentar signos y/o síntomas psicosomáticos, incluyendo el cuadro de Estrés laboral.

La intervención no solo es a nivel individual no es la única ni la mejor solución, se necesita que la empresa tome medidas de acción a nivel organizativo para ver mejores resultados.

Esta situación así como los resultados obtenidos hacen propicia la oportunidad para intervenir en la solución o soluciones que se requieren ante dicha situación. Soluciones que se exponen en la presente propuesta.

I. POBLACIÓN OBJETIVO

La propuesta está dirigida a los Gerentes y Coordinadores de la empresa: Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. para ser ejecutada de acuerdo al Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional.

II. META

1. Proyectada 100%
2. Real 100%

III. OBJETIVOS

1. Identificar el nivel de estrés laboral a través de la evaluación medico psicológica de los trabajadores en forma periódica y continua.
2. Lograr establecer un alto nivel preventivo promocional referente al estrés laboral y/o control.
3. Mejorar el estado de salud de los trabajadores de la empresa al mejorar o cambiar los estilos de vida y proporcionar información de buenas prácticas.

IV. CONTENIDO

A. Métodos de Identificación de Estrés laboral

- a. **Evaluaciones para identificar nivel de estrés laboral** en la totalidad de los trabajadores de Servicios Médicos Integrados S.A.C., SERMEDI SAC es una empresa que brinda servicio de Salud Ocupacional se cuenta de manera permanente con los profesionales que pueden llevar a cabo esta propuesta como son los médicos ocupacionales y los psicólogos ocupacionales o en su defecto psicólogos con más de 100 horas de capacitación en temas ocupacionales.

Además, como parte del Programa de Seguridad y Salud de Servicios Médicos Integrados se contempla en el ítem de Vigilancia de los trabajadores la toma de exámenes médicos ocupacionales según el caso de vacaciones anuales y de retiro.

Los cuales son programados en el último mes del año presente para el siguiente año; según la fecha de ingreso del trabajador a la empresa. Donde a partir de este año se le brinda un día de trabajo destinado a pasar su examen ocupacional teniendo así todo el día para hacerlo de manera cómoda lo que no sucedía en años anteriores.

Por lo tanto de la totalidad de trabajadores son distribuidos en relación a su fecha de ingreso a la empresa debiendo cumplir con su examen ocupacional.

En cuanto al cumplimiento de nuestros objetivos de detección precoz y asesoramiento oportuno, claro y actualizado se realizará en el momento que el trabajador pasa su examen médico ocupacional prevacacional; para poder aplicar la ayuda oportuna según el caso y la disponibilidad del trabajador y que desee participar.

- b. **Identificación de síntomas y signos producidos por el estrés laboral**, con el apoyo del Asistente Social o el área de Bienestar Social podemos hacer un seguimiento mensual del número de descansos médicos solicitados, diagnósticos, días y horas de permiso solicitados destinados para problemas de salud o atención médica, para poder completar nuestra información.

B. **Medidas para su Prevención**

- a. **Actividades grupales informativas sobre el estrés laboral**, como se vayan evaluando a los trabajadores se encontrará las causas y/o estresores que estén afectando la salud del trabajador muchos de ellos serán diferentes ya que dependerán de la percepción del trabajador tenga ante ese estresor; la capacidad de controlar la situación; la preparación de la persona para afrontar los problemas, influirá los patrones de conducta como parte inherente de la persona, el trabajador es por ello que a través de charlas, consultas, talleres se ayudará a mejorar estos aspectos con la ayuda de la relajación, respiración, pausas activas, dándoles información sobre los beneficios del yoga, de

las actividades físicas, deportes, distracciones. Se coordinará con el Director Médico del Policlínico para que se pueda programar estas charlas de manera semanal en forma grupal 15 minutos por charla.

- b. **Organización de eventos grupales como deportes, bailes, concursos** donde los trabajadores puedan interactuar entre sus propios compañeros conociendo mejor y llegando a ser más tolerantes con los otros, además de los beneficios que traen las actividades físicas y el desarrollo de explorar talentos; coordinar con la Gerencia General, la Gerencia Administrativa y el área de Recursos Humanos para que se proporcionen las facilidades tanto económicas como de tiempo para poder llevar a cabo estas actividades por semestralmente quizá aprovechando fechas festivas como el aniversario de la empresa, fiestas patrias, navidad por ejemplo.
- c. **Apoyo de terapia especializada**, ante la identificación de enfermedades tanto físicas como psicológicas y más hasta psiquiátricas, proporcionar el tiempo para que el trabajador pueda hacerse atender sin tener que pagar esas horas. El cual deberá cumplir a cabalidad con los tratamientos ya que en SERMEDI SAC se cuenta con una EPS, este servicio es gratuito para los trabajadores.

V. METODOLOGIA

Tecnología participativa, que incluye:

- a) Competencias
- b) Trabajo de grupos en talleres prácticos
- c) Instrucción en campo
- d) Discusión dirigida
- e) Lectura comentadas
- f) Solución de problemas
- g) Demostraciones y redemostraciones

VI. RECURSOS

Los recursos mínimos con los que debe cuenta SERMEDI SAC son los siguientes:

a) Infraestructura

- Consultorios de Medicina Ocupacional
- Consultorios de Psicología Ocupacional

b) Mobiliario, equipos y otros

Mobiliario: En cada consultorio: un escritorio, dos sillas, Estetoscopio, tensiómetro, linterna, pantoscopio, centímetro, computadora.

c) Documentos técnicos

- Reglamento Interno Seguridad y Salud Ocupacional
- Manual de bioseguridad.
- Programa de mantenimiento de equipos biomédicos.
- Reglamento de ética y confidencialidad firmada por los profesionales implicados.

VII. AMBITO DE ACCION

Debe de ser aplicada dentro de las instalaciones de la empresa Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. ya que cuenta con todos los recursos requeridos en la presente propuesta.

Los encargados de la Implementación del Programa de Prevención de Estrés Laboral debe ser: La Gerencia General como responsable de la vigilancia de la salud de los trabajadores y el área de Salud y Seguridad en el Trabajo que debe constar de un equipo multidisciplinario (medico, ingeniero de seguridad, higienista, asistente social, psicólogo, etc.) los cuales se encargaran del desarrollo del programa.

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Las actividades se realizan en un periodo de un año se propone la siguiente distribución de cronograma de actividades:

Se sugiere que el cronograma de actividades sea programado en el mes de diciembre del año anterior y que se asigne responsables de cada actividad.

- Evaluaciones Medico Psicológicas: Programar de 10 a 11 trabajadores por mes. (Responsable Medico Ocupacional de la empresa).
- Recopilar la información por parte de Bienestar social sobre descansos médicos y solicitudes de permisos cada 21 de cada mes. (Responsable Medico Ocupacional con la colaboración del área de Bienestar Social o en su defecto con el área de Recursos humanos de la empresa).
- Programar charlas informativas a cargo del médico ocupacional de la empresa y del encargado de área ocupacional sobre estrés laboral y métodos de afrontamiento 1 vez por semana (los viernes de cada semana antes de iniciar las labores diarias) con una duración de 15 minutos por charla. (Responsable Director Médico y el Ingeniero de Seguridad de la empresa)
- Exposición por profesionales entrenados en el tema de afrontamiento de estrés como coaching, relajación, pausas activas, para así implementar mecanismos para que el trabajador ponga en práctica y pueda afrontar de mejor manera situaciones que no pueda enfrentar en el quehacer laboral. Con la coordinación de la Gerencia General se realizaran cada 2 meses los días: Lunes a mediados de mes. (Responsable Gerente General y la Coordinación comercial para contactar con estos profesionales y ver los tiempos de distribución de los grupos a participar).
- Actividades como bailes, concursos y de interacción de los trabajadores 3 veces al año en el aniversario de la empresa (Septiembre). Fiestas patrias y en Navidad. (Responsable el área de Recursos Humanos de la empresa).
- Talleres de participación colectiva se llevaran a cabo en grupo de 15 personas al mes 2 veces al mes los días viernes entre las 3 a 4 de la tarde. (Responsable Medico Ocupacional, Ingeniero de Seguridad y el Sistema Integral de Gestion SIG de la empresa).

IX. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	Costo por UNIDAD S/.	Costo por TOTAL S/.
1.RECURSOS HUMANOS			
1.1 Remuneraciones - Expositores	4	600.00	24000.00
1,2 Exámenes Médicos Ocupacionales	123	100.00	12300.00
1.3 Investigación de Campo	1		
2.RECURSOS MATERIALES			
2,1 Papel bond a-4 80g	5 millares	22.00	110.00
2.2 Lápices	12	0.50	6.00
2.3 Lapiceros	24	0.50	12.00
2.4 Resaltadores	6	2.50	15.00
2.5 Engrapador y grapas	2	15.00	30.00
2.6 Corrector	2	2.50	5.00
2.7 Borrador	5	0.80	4.00
2.8 Folder	10	0.50	5.00
2.9 Archivadores	2	5.50	11.00
2.10 UB 2GB	3	15.00	45.00
3.SERVICIOS			
3.1 Internet	400 horas	1.00	400.00
3.2 Impresión	3000	0.10	300.00
3.3. Fotocopias	2000	0.10	200.00
3.4 Llamada telefónicas	300 minutos	0.50	150.00
3.5 Anillados	3	3.50	10.50
3.6 Imprevistos			200.00
TOTAL			37803.50

X. EVALUACION DEL PROGRAMA

- a) De entrada: Instrumento: Prueba objetiva
- b) Periódica: Instrumento: Solución de problemas
- Estudio de casos
- De aplicabilidad
- c) Final

BIBLIOGRAFÍA

1. Albert, J. Álvarez J. Casanova R. Fornes, F. et al. (2006). El estrés ocupacional como factor precipitador de los trastornos que cursan con ansiedad y depresión. Buenos Aires.
2. Alcaraz Ramos, Carlos (2006). Frecuencia y factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en un Hospital de segundo nivel. Tesis para optar el grado de especialista en Medicina familiar. México.
3. Bestratén M. et al. (2000). Condiciones de trabajo y Salud. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid.
4. Cruz, C. & Vargas L. (1998). Estrés. 1era Edición, Entenderlo es manejarlo. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago.
5. D'anello, Silvana (2008). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de los Andes (IAHULA). Venezuela.
6. Escriba, V. Aguirre, D. (2005). ¿Cómo perciben las enfermeras de trasplantes las causas de estrés laboral? Index Enfermeras (2005) 50: Pág.15-19.
7. Kaplan HI, Sadock BJ, Grebb JA. Sinopsis de psiquiatría (2015). 11ª edición. Editorial Panamericana. Madrid.
8. Peiro, J., Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo. Vol. 29 (1) Pág.68-82.
9. Peiro, J., Rodríguez, I. (2003). Desencadenantes del Estrés laboral. Editorial. Pirámide. Madrid.
10. Pinel, J.P. (2014). 6ta Edición, Biopsicología. Pearson Educación, S.A. Madrid.
11. Sotillo, Hidalgo R. Estrés en emergencias Sanitaria, 2000. Perú, Pág. 1-13

HEMEROGRAFIA

12. Apaza, E. Mendoza, E. Zegarra, R. & Yoshiyama, M. (2011). Prevalencia y características sociodemográficas y laborales relacionadas al síndrome de Burnout en médicos psiquiatras en un hospital de Salud Mental. Lima. Perú. 2009. En Revista de Psiquiatría y Salud Mental Hermilio Valdizan. Vol. XII N° 2. Julio – Diciembre 2011, Pág. 27 – 36.
13. Blandin, J. Martínez, D. (2005). Estrés laboral y mecanismos de afrontamiento: su

relación en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo”. Archivo venezolano de Psiquiatría y Neurología. 2005; 51(104): Pág.12-14.

14. Di Lascia, M. Huerta, A. Zaldúa, G. Gutiérrez M. (2000). El Estrés Asistencial en los Servicios de Salud (Argentina). VIII Congreso Latinoamericano de Medicina Social. XI congreso de la Asociación Internacional de Políticas de Salud. Resúmenes de congreso. Pág. 321.
15. Morata, M. Ferrer V. (2004). Interacción entre estrés laboral, estrés psicológico y dolor lumbar: un estudio en profesionales sanitarios de traumatología y cuidados intensivos. MAFRE MEDICINA, 2004; 15 (30), Pág. 49-58.
16. Vargas, J. & Ramírez, B. (2012). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo, en el personal de lavandería de un hospital. Centro Regional de Investigación en Psicología, Volumen 6, Número 1, 2012. Pág. 81-88.

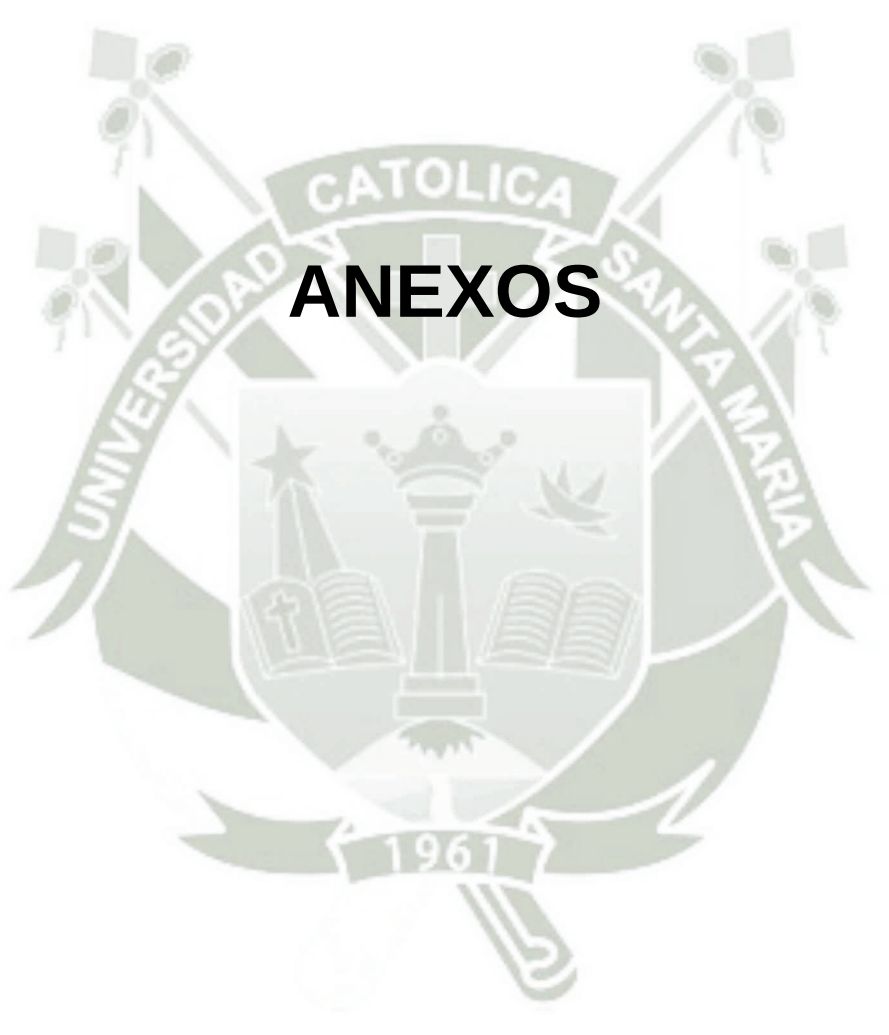
INFORMATOGRAFIA

- Comisión Europea (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? [En línea] Disponible en http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20Estrés20Laboral.pdf(Consulta 12.01.2016)
- Mamani A. Obando, R. Uribe, A. Vivanco M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia [En línea] disponible en <http://revistas.concytec.gob.pe/pdf/rpoe/v3n1/a07v3n1.pdf>. (Consulta 17.02.2016)
- Quiroz, R. Saco, S. (2000). Factores asociados al síndrome Burnout en médicos y enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco [En línea] disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a04.pdf(Consulta 22.04.2016)
- Zárate, S., Cárdenas, F. P., Acevedo-Triana, C., Sarmiento-Bolaños, M. J., & León, L. A. (2014): Efectos del estrés sobre los procesos de plasticidad y neurogénesis: una revisión. UniversitasPsychologica, 13(3). <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13,3.eeppwww.eutimie.com/trmentales/ansiedad.htm> (Consulta 18.06.2016)
- ANISEDAD. PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE ANSIEDAD. Mayo 2017.

(Consulta 23-06-2017) www.ansiedad.net/síntomas

- PSICOCENTRO. VIVIENDO UNA VIDA SALUDABLE MAYO 2017 (Consulta 16-06-2017) www.psicocentro.com/cgi_bin/articulo_52.asp?texto=art-2c001b
- SOCIEDAD IBEROAMERICANA DE INFORMACION CIENTIFICA. TRABAJADOS DISTINGUIDOS ENERO 2017, (Consulta 15-05-2017) <http://www.siicsalud.com/main/trabajosdistinguidos.php>
- UNIDAD GENERAL DE TRABAJADORES, GUIA SOBRE ES ESTRE OCUPACIONAL PRIMERA EDICION MADRID DICIEMBRE 2006,
(Consulta 15-03-2017) <http://www.fespugtmadrid.es/wp-content/uploads/salud-laboral/documentacion/Guias%20tecnicas/GUIA%20DE%20ESTRES%20OCUPACIONAL.pdf>.





ANEXOS



ANEXO N° 1
PROYECTO DE TESIS

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



**IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD DEL
PERSONAL DEL POLICLÍNICO SERVICIOS MÉDICOS
INTEGRADOS S.A.C. AREQUIPA, 2017**

**Proyecto de Tesis Presentado por la Bachiller
Flores Paredes, Galia Evelyn
Para Optar el Grado Académico de
Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente**

Asesor: Dr. Azálgara Lazo, Patricio

**Arequipa – Perú
2017**

I. PREÁMBULO

Siempre ha existido personas con estrés en el trabajo por razones diferentes; por lo dicho existen diversos estudios sobre el tema del estrés; en ellos mencionan que el estrés constituye la más grave amenaza para la salud ocupacional de los trabajadores en este nuevo siglo XXI, porque constituye una sutil forma de degeneramiento físico que puede causar trastornos psicológicos en las personas, agravar enfermedades físicas y provocar en los casos más graves secuelas permanentes.

El personal que trabaja en el sector salud, por naturaleza es objeto de situaciones de estrés debido, en parte, a la especificidad de las tareas y de las personas objeto de sus cuidados. Si a esto se añade la escasa autonomía de estos trabajadores, la indefinición de las tareas, la elevada tensión a la que están sometidos durante largas horas de trabajo y la falta de apoyo de los superiores, harían de estos trabajadores un blanco factible para el estrés laboral.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más expuestos están al estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

El presente estudio trata del estrés ocupacional y su impacto en la salud de un grupo de trabajadores, que en este caso brindan atención asistencial y el servicio de salud ocupacional a sus clientes, por lo que denota en mi persona el gran interés por conocer el nivel de estrés laboral y consecuencias en el estado de Salud de los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C.

Dicho estudio está enfocado desde la perspectiva y los resultados de otros estudios realizados con anterioridad los cuales fueron enfocados en la perspectiva de estrés laboral y factores de riesgo.

Por lo tanto, es de interés a través de esta investigación encontrar cuales son los niveles de estrés presentados en los trabajadores de dicho policlínico, hecho que inducirá tomar medidas para reducir el estrés tanto a nivel colectivo como a nivel personal.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Impacto del estrés laboral en la salud del personal del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. Arequipa 2017

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Campo, Área y Línea de Acción

Campo : Ciencias de la Salud
Área : Salud Ocupacional
Línea : Estrés Laboral

1.2.2. Operacionalización de Variables

El estudio tiene dos variables:

Independiente: Estrés laboral

Dependiente: Salud del trabajador

Variables	Indicadores	Subindicadores
Independiente Estrés laboral (Desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo en cuanto al contenido, condiciones y relaciones en el trabajo).	1. Contenido del trabajo 2. Condiciones del trabajo 3. Condiciones del empleo 4. Relaciones sociales en el trabajo	1. Leve 2. Moderada 3. Severa
Dependiente Salud del trabajador (Estado de bienestar físico psicoemocional y ocupacional no meramente la ausencia de daño y enfermedad.	1. Física 2. Psicoemocional 3. Ocupacional	1.1. Respiratorios 1.2. Digestivos 1.3. Dermatológicos 2.1. Ansiedad 2.2. Angustia 2.3. Irritabilidad 2.4. Agotamiento 3.1. Cansancio 3.2. Dolores osteomusculares 3.3. Ausentismo

1.2.3. Interrogantes Básicas

- A. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal que labora en el Policlínico Servicios Médicos Integrados de Arequipa?
- B. ¿Cuál es el estado de salud que posee el personal que labora en el Policlínico Servicios Médicos Integrados de Arequipa?
- C. ¿Cómo impacta el estrés laboral en la salud del personal que labora en el Policlínico Servicios Médicos Integrados de Arequipa?

1.2.4. Tipo y Nivel del Problema

Tipo: De campo

Nivel: Explicativo, de corte transversal

1.3. JUSTIFICACIÓN

El tema de estudio seleccionado trata sobre la salud integral del trabajador y como es que el estrés laboral impacta en ella, siendo este tema de relevancia social, ya que las unidades de estudio son trabajadores de la salud, por lo mencionado dentro de su labor diaria se encuentra como componente central la ayuda a los demás y de gran intervención social, además en razón a las empresas en general que deberían estar informadas y concientizadas de como el estrés que se origina en el ámbito laboral puede afectar la salud de sus trabajadores, siendo lo más importante lo que puedan hacer para prevenirlo y/ o controlarlo para evitar el aumento de descansos médicos, las solicitudes de permiso por salud para hacerse atender con los médicos especialistas correspondientes y/o realizarse procedimientos o análisis de estudio para determinar y diagnosticar las enfermedades que estén adoleciendo por lo consecuente se traduce en la disminución de la productividad de la empresa, y la calidad de su servicio brindado.

Además determinaremos como este problema de estrés sobre la salud integral del trabajador se proyecta llegando así a afectar a sus familiares de trabajador, y aún más allá de la comunidad, sino se les afronta y se les soluciona oportunamente.

Es importante también señalar que el estudio es factible de ser realizado por contar con las facilidades institucionales correspondientes.

Su relevancia práctica radica en que se pretende aportar material teórico – práctico que sirva de referencia para futuros profesionales en formación y fundamentalmente para lograr el bienestar de los trabajadores en diferentes empresas.

Su relevancia científica, se debe a que permitirá proponer alternativas que mejoren las condiciones laborales, tanto de puesto de trabajo como de empleo a fin de prevenir el estrés laboral en base a sustento científico basada en bibliografía especializada y actualizada.

A pesar de ser un tema de actualidad en razón a que el problema de estrés laboral en las empresas de trabajo aún no está controlado muchos menos solucionado, los estudios sobre como el estrés repercute en la salud de las personas proponen diversas alternativas de solución pero pese a los esfuerzos realizados por las diversas entidades de salud; aun no se llega a tener un control para tratar de disminuir el estrés laboral ya que se ha convertido de factor de riesgo para la salud del trabajador, en un problema de salud pública por el aumento de patologías mentales como la depresión, la ansiedad, frustración, entre otras; todo debido al aumento de la cantidad de población trabajadora, por el tipo de contratos que se permiten en la actualidad, por la inestabilidad laboral; es por tal motivo que hoy en día contamos con mayor número de profesionales de salud dedicados a la salud ocupacional que están formando y capacitando para detectar de manera oportuna signos o síntomas de estrés laboral y que se les permita actuar a través del Programa de Salud Ocupacional de diversas maneras para mejorar la salud integral de la población trabajadora.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. ESTRÉS

2.1.1. Significado

Hans Selye (1954) afirma el concepto en los siguientes términos: “Al estrés como un Síndrome General de Adaptación, y lo conceptualiza como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, físico o psicológico”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2007) define el estrés como “la respuesta física y emocional provocada en un ser humano por una situación física, psicológica social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo que desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión”.

El estrés es útil porque prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

Para Richard Lazarus (1966) es "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"

Albert, J. Álvarez J. Casanova R. Fornes F. y col. (2006) plantearon que el estrés es la respuesta física y emocional provocada en un ser humano por una situación física, psicológica social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo que desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión. El estrés es útil porque prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte. Los fenómenos presentados durante el estrés son cambios fisiológicos, emocionales y de comportamiento, que serán mayores o menores según su intensidad alta, media o baja y su frecuencia de aparición.

Cuando la persona está expuesta a un estresor, el cerebro lo registra y transmite la señal a la corteza cerebral, a su vez activa al hipotálamo el cual pone en movimiento el sistema nervioso autónomo, y al sistema endocrino.¹

2.1.2. Etapas del estrés:

Hans Selye (1907-1982) decía que existían tres fases del síndrome general de adaptación:

1. Albert, J. Álvarez J. Casanova R. Fornes, F. y col. (2006). El estrés ocupacional como factor precipitador de los trastornos que cursan con ansiedad y depresión. Buenos Aires.

- A. Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sistema nervioso simpático, de la secreción de Noradrelanina por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

- B. Resistencia:** La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de Noradrelanina. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

- C. Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia, patologías varias y probablemente, la muerte. Se observa inestabilidad en la producción de los corticoides, hipertrofia de las glándulas suprarrenales, atrofia de ganglios linfáticos, trastornos digestivos y nula resistencia a los estresantes.

2.1.3. Situaciones de Estrés

- A. Situación corta:** provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas, si estas situaciones se dan en cadena hay peligro para la salud.

- B. Situación moderada:** producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días, precipita trastornos y síntomas si hay predisposición orgánica o psíquica.

- C. Situación alta o severa:** desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción

prolongada ante la pérdida de un ser querido, enfermedad permanente). Con una duración de meses a años, puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental.²

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: “es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal”. Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como “una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)”. Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.²

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud-enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su ánimo para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona es evaluada.

2.2. ESTRÉS LABORAL

2.2.1. Significado

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

2 D'ANELLO, Silvana (2008). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital Universitario de los Andes (IAHULA). Venezuela.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa”. (EN: Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.)

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. “Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas”.³

El estrés laboral según Sotillo (2000, p.1-13) se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo y la salud del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo. ⁴

3 Peiro, J., Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo. Vol. 29 (1) p. 68-82.

4 Sotillo, Hidalgo R. Estrés en emergencias Sanitaria, 2000. Perú, p. 1-13

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral. Por tal motivo el estrés se considera como un proceso interactivo entre los aspectos de la situación (demanda) y las características del trabajador (vulnerabilidad, habilidades, capacidades). Si las demandas laborales superan a las características del trabajador, se producirá un ciclo vicioso de estrés sin recuperación del trabajador para controlar o enfrentarse de la manera más adecuada provocando enfermedad de índole física y/o psicológica.³

El estrés laboral se manifiesta en cualquier espacio o lugar de trabajo, si bien existen algunos sectores económicos y algunas organizaciones que resultan más proclives a desarrollarlo, por concentrar un mayor número de factores causantes “estresores”. El origen del estrés laboral está básicamente en factores objetivos, ligados a la organización, a los procesos y a las condiciones de trabajo. No todos los trabajadores del mismo entorno lo sufren por igual.⁵

2.2.2. Tipos

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

1. Agudo.

El estrés episódico o agudo es el producto de una agresión intensiva, momentánea física o emocional, que supera el umbral de la persona, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta⁶; es una situación que al resolverse desaparecen todos los síntomas que lo originaron, los despidos del trabajo, las sanciones recibidas son ejemplos de este tipo de estrés laboral.

³ Peiro, J., Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo. Vol. 29 (1) p. 68-82.

⁵ Guía sobre el estrés ocupacional UGT 2006 Primera Edición Madrid (Diciembre)

⁶ Quiroz, R. Saco, S. 2000. Factores asociados al síndrome Burnout en médicos y enfermeras del hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco. (en línea) disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a04.pdf

El estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo una adaptación permanente, cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados, sobrecarga de trabajo o de ejecución extremadamente lenta o monótona, en formas de organización que alteran los ritmos biológicos de los trabajadores, trabajos nocturnos, actividad continuada.

Se puede vincular con condiciones de trabajo precarias en contextos de incertidumbre y/o faltas de expectativas de mejora.⁵

2.2.3. Causas del Estrés Laboral

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

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.⁵

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.⁷

⁵ Guía sobre el estrés ocupacional UGT 2006 Primera Edición Madrid (Diciembre)

⁷ Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral, 1

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

El Salvador actualmente se encuentra inmerso en una grave crisis económica siendo esta una causa muy importante de generación de

estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque que existe inestabilidad laboral debido al surgimiento de normativas como el TLC y en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones de diferente naturaleza.

2.2.4. Principales Efectos del Estrés Laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. Según Doval et al. 2004, al hablar de los efectos negativos del estrés en el trabajador, manifiesta que en la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico, cognitivo y motor ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas. A continuación mencionaremos los principales efectos negativos del estrés laboral según:⁷

A. Fisiológicos:

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

B. Cognitivos:

- Tensiones
- Dudas al momento de decidir
- Confusión

C. Motores:

- Temblores musculares
- Tartamudeo

⁷ Doval, op Cit.

Estos efectos son significativos en la evaluación de los trabajadores por la relación que presentan, se presentan en forma simultánea y/o consecutivamente: temblores - tartamudeo – confusión.

D. Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diferentes factores o aspectos, como son:

- Percepción que el trabajador tenga del estresor.
- Capacidad que tenga la persona para controlar la situación
- Preparación de la persona para poder afrontar los problemas
- Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales
- Tiempo que se tarde en reaccionar, bien porque no se reconozca la sintomatología, carencia de información suficiente, bien por temor a evidenciarla, tanto por razones personales, miedos a mostrar debilidad ante los demás, como laborales temor a sufrir consecuencias negativas.⁵

Los estilos de vida no saludables, son en la actualidad muy nocivos, esto lleva a las personas a incrementar notablemente en presentar malestares de orden físico y emocional que repercuten en sus modus vivendi.

Los malestares antes señalados pueden ser asimilados de diferentes formas por las personas por sus diferencias individuales reflejadas en su estado actual de salud, por lo que un determinado efecto o consecuencia del estrés laboral no se presentará por igual todas las personas ya que puede ser nocivo para unos y leve para otra.

⁵ Guía sobre el estrés ocupacional UGT 2006 Primera Edición Madrid (Diciembre)

A nivel científico, el estrés reduce las defensas del organismo, por lo que una persona que sufre de manera continua estrés se encontrará expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas ya sea de etiología bacteriana o viral como úlceras, shock, neurosis, frustración, gastritis, etc.

Estas y/o otras enfermedades disminuyen la capacidad física y emocional de los trabajadores, por lo que su rendimiento es insatisfactorio, más aun cuando los empleadores en general no les prestan la debida atención y en especial, el tratamiento adecuado.

E. Efectos del estrés laboral sobre la Organización Son:

1. Disminución del rendimiento físico.
2. Rotación o fluctuación del personal.
3. Ausentismo.

Los directivos deben de ser conscientes que sus trabajadores son personas que sienten, que evalúan su estado de bienestar o malestar, por lo que deben proporcionarles un clima organizacional y ambiente laboral positivo.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas rinde en su trabajo, es puntual, responsable y da más de lo que se asigne.

2.2.5. CONTROL DEL ESTRÉS

La forma en que cada persona, lugar, cada comunidad o colectivo al enfrentar al estrés, reconoce la complejidad y la necesidad de plantear sus estrategias de confrontación.

Villalobos (1999), “establece que los factores biopsicosociales son toda condición que experimenta la persona en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por tanto, no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. Complementando, desde la perspectiva

psicosocial, la autora empieza a detallar la relación entre el trabajo y la salud y es allí donde se enfoca en observar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, en especial de las empresas de producción, en el transcurso de la jornada laboral. Villalobos encuentra el origen de estos riesgos en el terreno de la organización del trabajo y, aunque las consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes; estos se pueden manifestar a través del ausentismo o en baja calidad del trabajo. Todos estos factores desencadenan ansiedad y estrés laboral”.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados. El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. (Villalobos, 1999).

Hay un viejo adagio que dice: “más vale prevenir que lamentar”, por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas situaciones que nos generan estrés en el área laboral para evitar caer en el círculo vicioso originado por el estrés y evitar sufrir los penosos efectos que este trastorno desencadena en los individuos.

Las medidas a realizar son:

A. A nivel personal

La atención de la salud personal en los lugares de trabajo enfatiza la información sobre el estrés y sus manifestaciones.

Es fundamentalmente necesario que en cada empresa u organización, haya profesionales especialistas (psicólogos) para

orientar a los trabajadores, en consulta personal, en momentos de crisis psicoemocionales, físicas y/o conductuales y en la conducción del logro de un buen rendimiento. Esta orientación debe abarcar también la práctica de estilos saludables como: alimentación, ejercicio físico moderado, y progresivo; ritmos de sueño y actividades recreativas con la finalidad de romper el círculo que lo causa, en razón a que el descanso y la recuperación corporal sobreviene al término de esta actividad.

B. A nivel de Empresa

Las medidas a ejecutar contienen acciones relacionadas al manejo a los factores de riesgo de estrés laboral en cuanto a la estructura de la organización y a su forma de comunicación se refiere.

Una de las acciones más efectivas, es la educación a través de charlas de divulgación y de motivación. El contenido debe explicar la importancia de tener buena salud integral para el buen desempeño ocupacional.

Las empresas deben contar con la opinión de los trabajadores sobre todo cuando se deben tomar decisiones, para que estas sean productivas y se logre realizar la gestión tanto asistencial como administrativa en forma correcta y adecuada a los fines de la institución.

Asimismo, deben propiciar un dialogo sostenido y amical con los trabajadores.

En cuanto al clima organizacional, esta debe ser elaborado con la finalidad de motivar a sus trabajadores de diversas maneras: programación de ascensos, previa evaluación de capacidades y destrezas personales, promover la dación de incentivos, reuniones de camaradería, etc.

C. Estrategias de afrontamiento

Cuando los trabajadores presentan signos y síntomas de estrés, los directivos y trabajadores, en un esfuerzo conjunto deben afrontarlo, con la finalidad de solucionar el problema más rápidamente. Para ello, deben utilizar determinadas exigencias como:

- Mejorar su porte personal.
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados.
- Intercalar las horas de trabajo con las horas de descanso.
- Practicar técnicas de relajación.
- Inducir el pensamiento positivo.

Exigencias que van a proporcionar beneficios trascendentes.

2.2.6. RETCAMBIO Y ESTRÉS LABORAL

El tema del estrés laboral se encuentra a todo nivel cultural, económico, racial y está aumentando sus índices de prevalencia debido a que la mayoría de personas u organizaciones que no están preparadas para afrontar de manera asertiva las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre qué hacer para afrontar este problema.

Es por eso que frente a la interrogante anteriormente planteada surge una luz en medio de la oscuridad y esa luz es comenzar a guiar el camino para afrontar el estrés laboral desde la perspectiva del Retcambio. Santos (2006, p. 1) define Retcambio como un “mapa de posibilidades para la acción, disponible para las personas, grupos y organizaciones urgidos por alcanzar resultados dramáticos en un escenario tapizado por quiebres”.

La realidad sobre el estrés laboral, es que depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados. Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno

laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo.

Es por eso que la aplicación del retcambio traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen estrés negativo y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.

2.3. SALUD DEL TRABAJADOR

La salud del trabajador consiste en mantener el equilibrio de bienestar biopsicosocial del organismo en general, y específicamente los sistemas orgánicos sanos. La salud es importante y conveniente que se inicie en los primeros años de vida y continuar a lo largo de la vida. Si no es así, su desempeño tanto social, familiar y ocupacional se verán seriamente comprometidos por motivos laborales.

2.3.1. Definición: El trabajador mantiene buena salud cuando está libre de malestares y enfermedades de orden físico, psicoemocional y conductual.

Los malestares orgánicos señalados anteriormente comparten factores de riesgo, pues se ven favorecidos, en este caso, por la práctica de estilos de vida no saludables, las condiciones y contenidos del trabajo inadecuados como: una cultura organizacional inoperante, sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales malas y/o regulares que dañan la comunicación tanto personal como profesional; la carencia o limitación de incentivos así como de recompensas; un liderazgo tendiente al abuso del trabajador, entre otros.

En esta tema de investigación sobre los trabajadores de una empresa que brinda servicios de Salud Asistencial y Ocupacional a otras empresas, nos encontramos con factores de riesgo que van a causar malestares tanto físico, psicológico, emocional y espiritual en sus trabajadores, por consiguiente tendremos como consecuencias: baja productividad en la empresa, niveles altos de ausentismo laboral, y en este caso, una disminución en la demanda de los

servicios ya sea atenciones de salud asistencial y/o ocupacional en el Policlínico de Servicios Médicos Integrados S.A.C

2.3.2. La salud del Trabajador y la Salud Publica

La salud del trabajador, llamada también “Salud Ocupacional” según indicadores epidemiológicos, presentan alta prevalencia de enfermedades ocupacionales: de origen respiratorias, gastrointestinales, osteomusculares, traumáticas, dermatológicas, etc., agravadas frente a la definición de la cobertura de atención oportuna y continua.

En nuestro país, los índices epidemiológicos no están lejos de los indicadores latinoamericanos, es más, estos se agravan frente a la desidia del sector salud por dedicar mayor tiempo, esfuerzo y calidad de atención por mejorar la estructura, organización y administración de los establecimientos de Salud mas no aportar y/o mejorar la calidad en la salud de los trabajadores con ningún tipo de prevención a nivel primario como se hace con otro tipo de enfermedades como tuberculosis, hepatitis, ETS, entre otras.⁶

En el inicio del Siglo XXI, se toma la iniciativa de reformar el Sistema Nacional de Salud tomando en consideración la modificatoria de las políticas y planes nacionales que buscaban mejorar la calidad de atención en Salud de la población peruana, para ello se establecieron los lineamientos de Política de Salud 2000 – 2015:

- Acceso universal a Servicios de Salud Pública y atención individual.
- Modernización del Sector.
- Reestructuración de las funciones de financiamiento, prestación y fiscalización.
- Prevención y control de problemas prioritarios de Salud.
- Promoción de condiciones del trabajo y así prevenir enfermedades y lesiones ocupacionales (MINSA “Salud de la Población”)

6 Quiroz , op Cit

El Programa de Salud Básica para todos promovió la oferta de paquetes de atención Básica para niños, adolescentes, mujeres en edad fértil y población adulta definidos por el Ministerio de Salud (MINSA) desde el año 1994. El Proyecto de fortalecimiento de Servicios de Salud reforzó la estructura y sistemas operativos ligados a la prestación de servicios del MINSA. Es así que en el año 2000, el subprograma de Salud Ocupacional pasa a ser designados como estrategia Sanitaria de Salud Ocupacional.

Por todo ello se formula el Plan Nacional de Salud Ocupacional mediante el cual plantea líneas de intervención específica como:

- Intervención promocional.
- Elaboración de guías, protocolos de intervención ocupacional.
- Elaboración de normas de bioseguridad en Salud Ocupacional.
- Elaboración de normas técnicas para la atención en Salud Ocupacional.

A pesar de que la salud del trabajador está determinada por diversos factores extrínsecos como son los ambientales (trabajo, sociedad) y los intrínsecos (personales), es un útil indicador los cuidados de salud recibidos por los pacientes toda su vida. Al respecto, hoy se sabe que en un alto porcentaje, la población trabajadora presenta condiciones de salud bastante preocupantes, reflejadas en el hecho de que el principal factor es el estrés.

Los malestares que es posible encontrar en los trabajadores son variados, pero existen claramente unos más frecuentes que otros que debieran orientar en cuanto al énfasis preventivo y al tratamiento de enfermedades. Como todo sistema, cualquiera de ellos puede presentar desórdenes de orden degenerativo, traumático y enfermedades de origen infeccioso.

Es esencial poder entender que aparte de todos aquellos factores que convierten a cualquier persona en un individuo propenso a sufrir alteraciones de salud, existen trabajadores con diversas características que aumentan este riesgo y que con frecuencia dificultan que todas las medidas preventivas y terapéuticas disponibles puedan llevarse a cabo en forma ideal.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. INTERNACIONALES

1. CARDENAS, Mario (2011). Colombia. Impacto de la Salud Psicoemocional en la Salud Integral de los Obrero de Construcción Civil. Concluyó: Al realizar la P.E. del Chi², se encontró significación estadística entre una salud integral disminuida y el impacto negativo de la Salud Psicoemocional según GOHAÍ (p 0.01) y el asociar este último y los problemas de orden ocupacional (OR: 3,5; 95%: 14-8,4; p = 0.004); hipertensión arterial (OR: 4,44; IC 95%: 1,5 – 12; p = 0,005) y vivir con más de cinco miembro de la familia.
2. ARANDA, Carolina; PANDO Manuel y TORRES Teresa (2005). México. En la investigación “Factores psicosociales y Estrés laboral en Médicos de Familia”, llegó a los siguientes resultados: “La prevalencia de burnout en los médicos de familia fue 41,8%. Tanto las asociaciones significativas como aquellas variables sociodemográficas y laborales que se comportaron como factor de riesgo se inclinaron hacia la dimensión “agotamiento emocional”. Conclusiones: Aunque las variables en estudio fueron pocas, las que resultaron relacionadas con el desarrollo del síndrome fueron importantes como para ser vistas desde un nivel preventivo. Así mismo, se sugiere que quienes ya manifiestan signos y síntomas por este síndrome sean derivados para atención médica y/o psicológica y, si el caso lo requiere, brindarle incapacidad, con la finalidad de mejorar el bienestar y la salud del trabajador, así como la calidad de atención y de vida al derechohabiente”.
3. IBAÑEZ, Núria y VILAREGUT, Anna (2004), España. En la investigación estudio “Prevalencia del Estado Laboral y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona. Revista de Enfermería clínica”, determinaron que: “El 71.4% de las enfermeras estudiadas presentaron síntomas físicos y psíquicos de origen psicológico que podrían requerir atención especializada y éstos se correlaciona con el cansancio emocional y la despersonalización. Las enfermeras que desean cambiar su horario de trabajo (42.9%) o de profesión (32.9%) puntuaron más alto en la sub escala de cansancio emocional. Por tanto, el perfil epidemiológico de

riesgo de padecer burnout sería el de mujer casada con pocas horas de ocio a la semana y que desea cambiar su horario de trabajo”.

4. DEL RIO Y PEREZAGUA, Mario (2003). España. En el informe “Estrés Laboral en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo”, llegaron a la siguiente conclusión: “Recogidos trescientos veinte cuestionarios, lo que supone más del 60% de los (as) enfermeros (as) que trabajan en el hospital, el 17,83% sufría burnout, donde el intervalo de confianza del 95% corresponde a 14,2%-21,4%. Además se objetivó la presencia de cansancio emocional en el 43,3% de los enfermeros/as, despersonalización en el 57%; y la falta de realización en el trabajo en el 35,66%”.
5. PRIETO, Albino y ROBLES, Agüero (2002), España. En el estudio “Estrés Laboral en médicos de atención primaria de la provincia de Cáceres”, determinaron que: “Un 50% presentaba alteraciones psicofísicas en los tres meses previos; el 33% soporta mucha burocracia. Las alteraciones en la esfera familiar y socio-laboral se asocian con los niveles elevados de despersonalización y agotamiento emocional. La antigüedad, la conflictividad socio-laboral y familiar, se asocian con altos niveles de desgaste emocional”.
6. BARRIA, Javier (2002) en el estudio “Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”, determinó que: “El perfil del asistente social con presencia del síndrome del Burnout tiene las siguientes características: son en su mayoría mujeres, pero con una presencia también significativa de hombres, de 26 a 35 años de edad, con pareja estable, casada (o), con hijos de 1 a 5 años, con menos de 9 años de ejercicio de la profesión y menos de tres años de permanencia en la institución. El Síndrome de Burnout aparece en el primer año de trabajo, lo cual podría explicar la rotación de profesionales y los cambios constantes de trabajo”.

3.2. NACIONALES

1. PERALTA y POZO (2006) Ayacucho en la tesis “Factores asociados al Síndrome de Burnout en el equipo de salud asistencial del Hospital de Apoyo Huanta (Ayacucho)”, concluyeron en los siguientes

aspectos: “El 29.2% de integrantes del equipo de salud asistencial del Hospital de Apoyo Huanta presenta síndrome de Burnout asociado significativamente con el tiempo de servicio, condición laboral, jornada laboral semanal y el perfil ocupacional”.

2. QUIROZ, Rodolfo y SACO, Santiago (2003) en el la investigación “El Síndrome de Burnout asociado a la salud de médicos y enfermeras del hospital nacional sur este de EsSalud del Cusco”, determinaron que: “Durante los meses de Octubre de 1998 a Febrero de 1999, se realizó un estudio de prevalencia del Síndrome Burnout y los factores asociados al mismo en 64 médicos y 73 enfermeras del Hospital nacional Sur Este de ESSALUD del Cusco, que corresponde al 83.1 % de médicos y al 81 % de enfermeras que trabajaban en esos meses en dicho hospital. La prevalencia del Síndrome Burnout se encuentra en grado bajo en el 79.7 % de médicos y 89 % de enfermeras; en grado medio en el 10.9 % de médicos y 1.4 % de enfermeras.

3.3. LOCALES

1. HERRERA CHACA C. y FLORES AGUILAR P. (2012) Arequipa. “Sintomatología del Síndrome de Burnout en Personal Profesional y no Profesional de Enfermería en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN-SUR) Arequipa” concluyeron que: El personal de Enfermería presento mayormente un bajo Agotamiento Emocional con el 72%, no acusando Despersonalización con el 48%, alcanzando un alto grado de Realización Personal con el 56%. Que el Personal Técnico de Enfermería mostraron mayormente un Agotamiento Emocional bajo con el 76% sin Despersonalización con el 40% y un alto grado de Realización Profesional con el 44%. Que, según la prueba estadística X² de homogeneidad, no existe diferencia estadísticas significativa en lo que concierne a Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Profesional. Consecuentemente se desaprueba la Hipótesis Alterna o de la investigación y se acepta la Hipótesis Nula de homogeneidad.

4. OBJETIVOS

- 4.1. Determinar el nivel de estrés laboral en el personal que labora en el Policlínico Servicios Médicos Integrados de Arequipa.

4.2. Identificar el estado de salud del personal del Policlínico Servicios Médicos Integrados de Arequipa.

4.3. Precisar el Impacto del estrés laboral en la salud del personal que labora en el Policlínico Servicios Médicos Integrados de Arequipa.

5. HIPÓTESIS

Dado que el estrés originado por situaciones y/o condiciones del ambiente laboral desencadena estímulos de intensidad y magnitud que producen tensión.

Es probable que el estrés laboral impacte negativamente en la salud de los trabajadores del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. de Arequipa.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. TÉCNICA

La técnica a utilizar es el Cuestionario para la obtención de los datos de las dos variables tanto para Estrés laboral como para la Salud del trabajador.

Variables	Indicadores	Técnica
Independiente		
Estrés laboral	1. Contenido del trabajo 2. Condiciones del trabajo 3. Condiciones del empleo 4. Relaciones sociales en el trabajo	Cuestionario
Dependiente		
Salud del trabajador	1. Física 2. Psicoemocional 3. Ocupacional	Cuestionario

1.2. Instrumento

Los instrumentos que se usarán para la variable Estrés Laboral será el formulario de Preguntas en base al Cuestionario para la evaluación del estrés INSTH 2001 y para la variable Salud del Personal será el cuestionario para la evaluación de la salud (3ª versión), de la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá- Colombia.

1.3. Cuadro de Coherencias

Variables	Indicadores	Técnica e Instrumento	Estructura del Instrumento
Independiente Estrés laboral Desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo en cuanto al contenido, condiciones y relaciones en el trabajo.	1. Contenido del trabajo 2. Condiciones del trabajo 3. Condiciones del empleo 4. Relaciones sociales en el trabajo	Cuestionario y formulario de preguntas	1 – 19 20 – 36 37 - 46 47 - 56
Dependiente Salud del trabajador Estado de bienestar físico psicoemocional y ocupacional no meramente la ausencia de daño y enfermedad.	1. Física 2. Psicoemocional 3. Ocupacional	Cuestionario y formulario de preguntas	1,2,3,4,5,6,7 y 8 9,10,11,12,23,24,25,26,27,28,29,30 y 31 13,14,15,16,17,18,19,20,21 y 22

1.4. Prototipo del Instrumento

PRIMER INSTRUMENTO

PRIMERA VARIABLE



Firma y Huella

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (INSHT - 2001)

Nombres y Apellidos: _____

Empresa: _____ Fecha: ____/____/____

En base a estas situaciones laborales, marque con una (X) la respuesta dependiendo de su caso:

Nº	CONTENIDO DEL TRABAJO	SI	NO
1	Es común el trabajo cíclico y corto, es decir, realizar repetidamente tareas muy cortas (de máximo 1 minuto y medio)		
2	Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que pronto se hacen rutinarias)		
3	Son comunes las tareas que exigen concentración intensa		
4	El trabajo de mi área es segmentado, es decir cada persona realiza una pequeña aportación al "producto" que sale de él		
5	El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido al continuo contacto con personas		
6	El trabajo se desarrolla bajo presión de tiempo por los lapsos estrictos que hay que cumplir o por los niveles de producción que son difíciles de alcanzar		
7	En el área de trabajo hay puestos que se desempeñan en soledad		
8	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos		
9	Con frecuencia las demás áreas no preparan el trabajo suficientemente		
10	Con frecuencia las demás áreas no prestan suficiente apoyo		
11	Con frecuencia hay problemas de mal funcionamiento, defectos y averías con el equipo, máquina, instrumentos o software que utilizo		
12	No hay consultas sobre el trabajo; si las hay no le prestan la atención debida		
13	Tengo pocas posibilidades de decidir sobre el ritmo de trabajo		
14	Tengo pocas posibilidades de decidir mi propio método de trabajo		
15	No tengo suficientes oportunidades de ayudar a los demás si es necesario		
16	No recibo suficiente información sobre los resultados de mi trabajo		
17	Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros		
18	Con frecuencia es imposible ponerse en contacto con el supervisor cuando surge un problema		
19	No puedo ponerme directamente en contacto con un compañero o supervisor de otra área para comentar los problemas del área		
TOTAL			

Nº	CONDICIONES DEL TRABAJO	SI	NO
	Paso más de 4 horas trabajando sentado		
20	Dispongo de una buena silla para poder trabajar (cómoda y ergonómica; adecuada para mis labores)		
21	Puedo dejar tras ciertos lapsos de tiempo mi lugar de trabajo		
22	Mis funciones exigen trabajar continuamente inclinado o con alguna postura forzada		
23	En mi trabajo debo utilizar mucha fuerza o levantar frecuentemente objetos pesados		
24	Tengo suficiente luz para hacer bien mi trabajo		
25	Suelen producirse reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución de mi trabajo		
26	Existen niveles altos y/o molestos de ruido en mi trabajo		
27	La temperatura del lugar de mi trabajo es muy alta o demasiado baja		
28	Existen corrientes de aire molestas en mi trabajo		
29	Existe señalización conveniente y fácil de comprender en mi trabajo		
30	Son fácilmente accesibles los medios de control (botones, manivelas, llaves, etc) y están colocados con, lógica		
31	Se producen situaciones peligrosas en mi lugar de trabajo		
32	Se producen vibraciones molestas en manos, brazos o cuerpo durante mi trabajo		
33	Existe un riesgo latente en la salud a causa de la exposición a productos químicos		
34	Existe un peligro latente de infección en mi trabajo		
35	Existe un peligro latente de radiación (materiales o procesos radiactivos)		
36	TOTAL		

Continúa

N°	CONDICIONES DEL EMPLEO	SI	NO
37	Tengo suficientes oportunidades de desarrollo en mi especialidad en la empresa		
38	Tengo oportunidades de capacitación, formación y actualización por parte de la empresa		
39	Hay cierta inestabilidad de mi puesto de trabajo para la permanencia en la empresa		
40	Mi remuneración es buena comparada con puestos similares en otras empresas		
41	Puedo decidir cuándo tomar mis días libres		
42	Mis días de trabajo y de descanso están bien planificados		
43	Tengo un contrato temporal		
44	Mi puesto puede ser sustituido si me ausento por enfermedad		
45	Existen problemas con el reconocimiento de horas extras		
46	El servicio de comedor es bueno		
TOTAL			

N°	RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	SI	NO
47	Toman en cuenta mi opinión en la gestión diaria del trabajo		
48	Me prestan suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria		
49	Estoy suficientemente informado de los cambios que se producen en la empresa		
50	Existe generalmente un buen clima laboral donde trabajo		
51	Puedo pedir ayuda a uno o más compañeros cuando lo necesito		
52	Estoy vigilado de muy cerca en mi trabajo		
53	El sistema de consultas en el trabajo funciona bien		
54	Me siento discriminado en el trabajo (por razón de sexo, raza, etc.)		
55	Me siento acosado sexualmente en el trabajo		
56	Valoran lo suficiente el trabajo que realizo		
TOTAL			

Para el Estrés laboral se utilizará el Cuestionario de Estrés laboral de INSHT 2001 donde se medirán cuatro aspectos: el de Contenido del trabajo que consta de 19 ítems; el de Condiciones del trabajo que consta de 17 ítems; el de Condiciones del empleo con 10 ítems y finalmente, el aspecto de Relaciones sociales en el trabajo también con 10 ítems con un valor de 1 pto.

Para asignar la puntuación global, se considera el número de ítems y se multiplica por el valor máximo (1 pto) y se divide entre tres, por ser el número de niveles del estrés, quedando distribuidos de la siguiente forma:

- Leve de 18 – 0 pts
- Moderado de 37 – 19pts
- Severo de 56 – 38pts

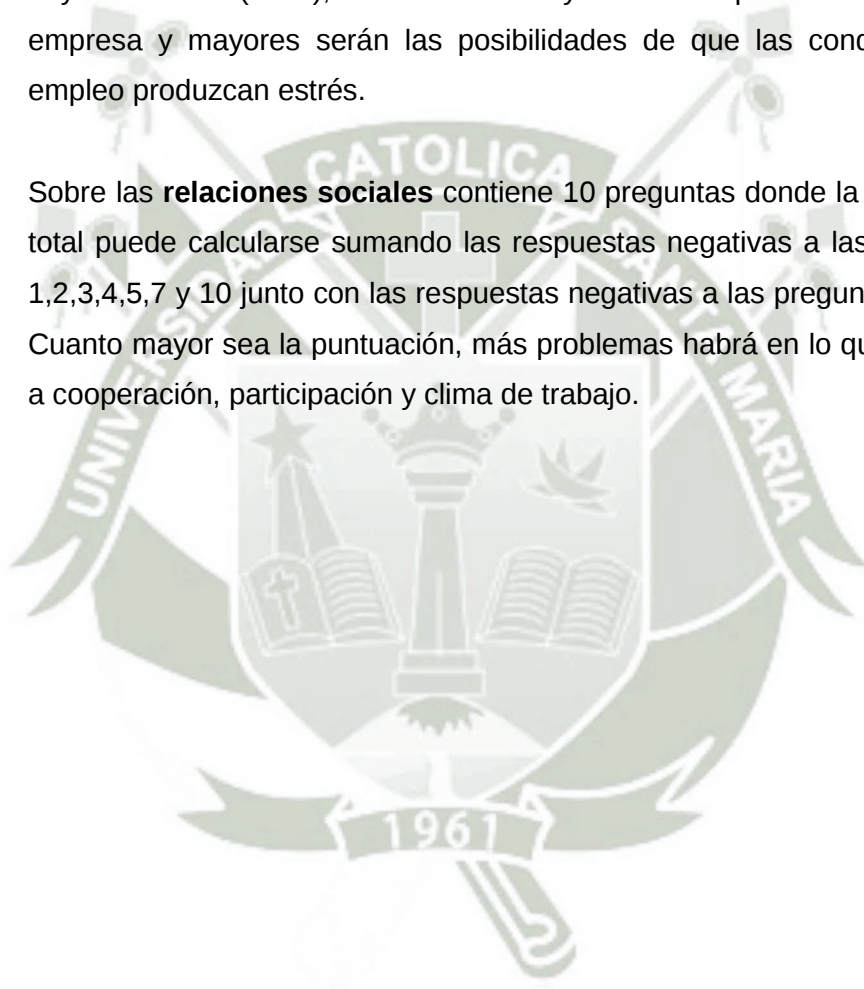
Baremos parciales tenemos:

Para la primera parte del cuestionario de evaluación del estrés laboral sobre el **contenido del trabajo** consta de 19 preguntas, donde luego de calcular la puntuación final sumando el número de “sies”. La puntuación deberá ser lo más baja posible. Cuanto mayor sea el número de respuestas afirmativas, mayor será el número de problemas.

Para la parte de **condiciones de trabajo** que contiene 17 preguntas, si la respuesta es un “si o un “no”. La puntuación final de cada puesto se obtiene sumando las puntuaciones indicadas en el margen. Cuanto mas alta sea la puntuación, mayor es el número de problemas en lo que respecta a las condiciones del trabajo. Los Sies puntúan 0 y los Noes puntúan 1.

Sobre las **condiciones de empleo** contiene 10 preguntas donde se debe sumar las respuestas de la columna de la derecha. Cuanto mas cruces hayan en ella (noes), mas criticas hay contra la política social de la empresa y mayores serán las posibilidades de que las condiciones de empleo produzcan estrés.

Sobre las **relaciones sociales** contiene 10 preguntas donde la puntuación total puede calcularse sumando las respuestas negativas a las preguntas 1,2,3,4,5,7 y 10 junto con las respuestas negativas a las preguntas 6,8 y 9. Cuanto mayor sea la puntuación, más problemas habrá en lo que respecta a cooperación, participación y clima de trabajo.



SEGUNDO INSTRUMENTO
SEGUNDA VARIABLE



Firma y Huella

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SALUD. TERCERA VERSIÓN
(Pontificia universidad Javeriana; Bogotá)

Nombres y Apellidos: _____

Empresa: _____ Fecha: ____/____/____

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

		3	2	1	0
Nº	MALESTARES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Dolores en cuello y espalda o tensión muscular				
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o de colon				
3	Problemas respiratorios				
4	Dolor de cabeza				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos				
7	Cambios fuertes del apetito				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9	Dificultad en las relaciones familiares				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas				
12	Sensación de aislamiento o desinterés				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida				
17	Cansancio, tedio o desgano				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19	Deseo de no asistir al trabajo				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace				
21	Dificultad para tomar decisiones				
22	Deseo de cambiar de empleo				
23	Sentimiento de soledad y miedo				
24	Sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27	Sentimientos de que "no valer nada", o "no sirve para nada"				
28	Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillos				
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón				
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				

Para la variable Salud del trabajador, se utilizará el Cuestionario para la evaluación de la salud Tercera Versión, donde tendremos tres dominios: Físico, Psicoemocional y Ocupacional o laboral con 31 ítems en total.

Para la calificación se considerará el número de ítems (31) el que se dividirá entre las tres dimensiones: física, psicoemocional y ocupacional, quedando distribuido de la siguiente forma:

- Físicas 1 al 8; **8 ítems**
- Psicoemocionales 9 al 12 y 23 al 31; **13 ítems**
- Ocupacionales 13 al 22; **10 ítems**

○ **Baremo General**

Total de ítems: 31

Valor mx de ítem: 3 pts

Valor total: 93 pts

Categoría	Puntaje
Mala	93 – 62
Regular	61 – 31
Buena	30 – 0

○ **Baremos Parciales o Específicos**

- **Salud Física**

Total de ítems: 8

Valor mx de ítem: 3 pts

Valor total: 24pts

Categoría	Puntaje
Mala	24 – 16
Regular	15 – 8
Buena	7 – 0

- Salud Psicológica

Total de ítems: 13

Valor mx de ítem: 3 pts

Valor total: 49pts

Categoría	Puntaje
Mala	49 – 36
Regular	35 – 22
Buena	21 – 0

- Salud Ocupacional

Total de ítems: 10

Valor mx de ítem: 3 pts

Valor total: 30pts

Categoría	Puntaje
Mala	30 – 20
Regular	19 – 10
Buena	9 – 0

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

El estudio se realizará en el Policlínico de Servicios Médicos Integrados SAC el cual consta de 3 sedes ubicadas en la Ciudad de Arequipa: Urbanización Jardín: D-1, A – 6 y C – 4.

Las otras sedes se encuentran en la Minera Cerro Verde S/N con 5 puntos distribuidos en toda la mina.

2.2. Ubicación Temporal

La investigación será desarrollada desde Marzo a Julio del 2017 por lo tanto, es un estudio coyuntural.

3. UNIDADES DE ESTUDIO

Las unidades de estudio están constituidas por el personal del Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C.

3.1. Universo

Está compuesto por 123 trabajadores. Se trabajará con el universo, el que luego de aplicar los criterios de selección será de 86 trabajadores

- Criterios de Inclusión

- De ambos géneros
- Laborar en el Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C. por un periodo no menor de 3 años

- Criterios de Exclusión

- No deseen participar en el presente estudio de investigación
- No participan los trabajadores de retiro (Cese)

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Para efectos de recolección de datos, se coordinará con el Director del Policlínico a efecto de determinar fechas, horarios y lugar.
- La duración del estudio en su totalidad está previsto para 05 meses, y la recolección de datos entre marzo a julio 2017.
- Información a los trabajadores sobre el proceso de aplicación de los instrumentos.
- Aplicación del Instrumento.
- Una vez recolectados los datos, se sistematizarán estadísticamente para el análisis, interpretación y conclusiones finales.

3.2. Recursos:

3.2.1. Humanos

La investigadora

3.2.2. Materiales

- Papel Bond
- CD's
- Textos
- Lapiceros
- Resultados
- Internet - Laptop – USB

3.2.3. Financieros

Autofinanciado por la investigadora

3.2.4. Institucionales

Policlínico Servicios Médicos Integrados S.A.C.

3.3. Validación de Instrumento

Tenemos que tomar muy en cuenta que los 2 instrumentos utilizados en este estudio de investigación son los que están validados por la empresa SERMEDI S.A.C para la evaluación de los factores psicosociales negativos o factores de riesgo psicosocial para diferentes empresas, de diferentes rubros, la mayoría pertenecientes a la minería; ya que existe una gran diversidad de instrumentos, pocas están diseñadas y validadas para su aplicación en Latinoamérica; y en Perú recién se encuentra en plena validación.

Es por ello que se utiliza estos 2 instrumentos Del Cuestionario del estrés laboral INSTH 2001 Y el Cuestionario de la Salud Tercera Versión de la Universidad de la Javeriana; ambos validados por la empresa SERMEDI S.A.C. Siendo un policlínico de Salud Ocupacional.

3.4. Criterio para el manejo de resultados

- Concluida la recolección de datos se procederá a la tabulación, análisis e interpretación de los mismos.
- Se procederá a la elaboración de las tablas estadísticas y elaboración de los gráficos correspondientes. El análisis estadístico consistirá en la determinación de las frecuencias y porcentajes con tratamiento estadístico del χ^2 .
- Se presentará las conclusiones del trabajo.

IV. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	2017				
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1. Recolección de Datos	X	X	X		
2. Procesamiento de datos				X	
3. Estructuración de resultados					X
4. Elaboración del Informe Final					X





ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Procedimiento a efectuar: Consta de una evaluación de 2 cuestionarios, cuyo objetivo es conocer el estado de salud tanto física, psicológica y de índole ocupacional, para la detección precoz de patologías ocupacionales así como su estado de salud durante la permanencia laboral en la empresa SERVICIOS MEDICOS INTEGRADOS S.A.C.

APELLIDOS Y NOMBRES:

FECHA: _____

DNI: _____

PUESTO DE TRABAJO: _____

TIPO DE EXAMEN: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

Por medio del presente documento, declaro conocer los procedimientos que forman parte de las evaluaciones psicológicas las cuales autorizo se me realicen para fines de investigación y en fin de implementar un Programa de Mejora: Prevención de Estrés Laboral para los trabajadores de Servicios Médicos Integrados S.A.C. Finalmente me comprometo a proporcionar datos fidedignos para el buen desarrollo del proceso.

FIRMA DEL TRABAJADOR

HUELLA DIGITAL



