

**“Condiciones Ergonómicas y su Relación con el Nivel  
de Estrés Laboral del Personal Profesional  
Administrativo de la Dirección Regional  
de Salud Tacna-2016”**

**Tesis para Obtener el Grado Académico de:**

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

**Autor:**

Br. Maquera Flores Sonia Susana

**Asesor:**

Dra. Álvarez Becerra, Rina

**Sección:**

Ciencias Médicas

**Línea de Investigación:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales

**Tacna - Perú**

**2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. EDGAR HERNAN TEJADA VASQUEZ**

**PRESIDENTE**

---

**Mgr. VIVIANA YANETH ACERO MAMANI**

**SECRETARIA**

---

**DRA. RINA MARIA ALVAREZ BECERRA**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi estudio de investigación, a Dios, por haberme conducido y bendecido a lo largo de mi estudio, ya que en todo momento estuvo presente, y pude lograr esta meta.

A mis queridos padres Pascual y María, que desde el cielo gozan de la presencia de Dios y que desde allá guían mi camino y bendicen cada paso que doy.

Este trabajo de investigación está dedicado a mi querida familia, a Lisber mi esposo y a Camilita mi hija; quienes constituyen el motor que me impulsan a seguir adelante, y me supieron ceder su tiempo para yo poder dedicarme a desarrollar este tema de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial y sincera a la Dra. Rina Álvarez por apoyarme en realizar esta tesis de maestría, que bajo su dirección y su capacidad pudo guiar mis ideas para lograr el desarrollo de esta tesis.

También agradezco a mi querida amiga y compañera de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Marilú Cancha Condori, quien me apoyó con el desarrollo de esta Tesis y me dió los ánimos para culminarlo.

Y a todas las personas que de alguna manera, me ayudaron a alcanzar esta meta trascendental en mi vida.

# DECLARACIÓN JURADA

## DECLARACION JURADA

Yo, Sonia Susana Maquera Flores, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César vallejo, identificada con DNI 00498577, con la tesis titulada "Condiciones Ergonómicas y su Relación con el Nivel de Estrés Laboral del Personal Profesional Administrativo de la Dirección Regional de Salud Tacna-2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

5)

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tacna, 27 de abril del 2017



---

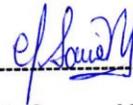
Br. Sonia Susana Maquera Flores  
DNI: 00498577

## PRESENTACION

### PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la *Tesis titulada "Condiciones Ergonómicas y su Relación con el Nivel de Estrés Laboral del Personal Profesional Administrativo de la Dirección Regional de Salud Tacna-2016"*, con la finalidad de determinar las condiciones ergonómicas y su relación con el nivel de estrés laboral del personal profesional administrativo en la Dirección Regional de Salud Tacna en el 2016., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado académico de Magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



---

Br. Sonia Susana Maquera Flores

DNI: 00498577

Contenido	
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACION.....	vi
.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Problema.....	16
1.2. Hipótesis.....	17
1.3. Objetivos.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos.....	18
II. MARCO METODOLÓGICO.....	18
2.1. Variables.....	18
2.2. Operacionalización de Variables.....	18
2.3. Metodología.....	20
2.4. Tipo de Estudio.....	20
2.5. Diseño.....	20
2.6. Población, muestra y muestreo.....	21
Población.....	21
Muestra.....	21
Tipo de Muestreo.....	22
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
Técnicas.....	22
Instrumentos.....	22

2.8.	Métodos de análisis de datos .....	24
2.9.	Aspectos éticos .....	25
III.	RESULTADOS .....	25
3.1.	Distribución de la población estudiada según datos sociodemográficos 25	
	Interpretación: .....	26
3.2.	Principales condiciones ergonómicas de riesgo percibidas por el personal profesional administrativo .....	28
	Tabla 1 .....	28
	Tabla 2 .....	29
	Tabla 3 .....	30
	Tabla 4 .....	31
3.3.	Nivel de estrés según su frecuencia e intensidad percibido por el personal profesional administrativo .....	32
	Tabla 5 .....	32
	Tabla 6 .....	32
	Tabla 7 .....	33
3.4.	Relación de las principales condiciones ergonómicas de riesgo y el nivel de estrés laboral según su intensidad y frecuencia .....	33
	Relación de las principales condiciones ergonómicas de riesgo y en nivel de estrés laboral según su intensidad .....	33
	Relación de las condiciones ergonómicas y en nivel de estrés laboral según su frecuencia .....	37
IV.	DISCUSIÓN .....	42
V.	CONCLUSIONES .....	47
VI.	RECOMENDACIONES .....	48
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49
VIII.	ANEXOS .....	54
	ANEXO 1 .....	54

ANEXO 2 .....	55
ANEXO 3: Instrumentos utilizados .....	57
Cuestionario para la identificación de condiciones ergonómicas .....	57
.....	62
Cuestionario para la identificación del nivel de estrés laboral .....	63
ANEXO 4: Evidencia de instrumentos aplicados .....	65
.....	66
.....	69
.....	70
ANEXO 5: Evidencias fotográficas de la aplicación de instrumentos.....	71
.....	72
ANEXO 6: Otras condiciones ergonómicas de riesgo identificadas según dimensiones .....	73
.....	76
.....	76
ANEXO 7: Relación de otras condiciones ergonómicas identificadas con el nivel de estrés según su intensidad.....	79
.....	80
.....	82
ANEXO 8: Relación de otras condiciones ergonómicas de riesgo identificadas con el nivel de estrés laboral según su.....	87
ANEXO 9: .....	96

## RESUMEN

La finalidad de este estudio de investigación es conocer la relación existente entre las principales condiciones ergonómicas de riesgo y el nivel de estrés laboral del profesional administrativo de la DIRESA Tacna; trabajador que frecuentemente está sometido a enfrentar presiones tensas ocasionadas por la carga de trabajo administrativo diario, y por condiciones laborales, que influyen su capacidad productiva y de adaptación. Así mismo se persigue aportar una noción más objetiva sobre la situación laboral en relación a la ergonomía de dicho personal, con la intención que la institución pueda mejorar las condiciones de trabajo en el futuro; y de ésta manera se pueda prevenir o disminuir los niveles de estrés laboral que se identifiquen. Por lo que se planteó *¿Cuáles son las principales condiciones ergonómicas de riesgo y su relación con el nivel de estrés laboral del personal profesional administrativo en la Dirección Regional de Salud Tacna en el 2016?*

Esta investigación es un estudio no experimental, de diseño descriptivo, correlacional y transversal. Se utilizó un muestreo probabilístico para determinar la muestra de estudio, considerando como objetivo de estudio a todo el personal profesional administrativo que labore por más de un año en la DIRESA Tacna.

Se utilizó como instrumentos dos cuestionarios, uno permitió la identificación de riesgos por puesto de trabajo, tomado del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) de España, y el segundo instrumento permitió evaluar el estrés laboral según el enfoque de dos escalas (intensidad y frecuencia), a través del JSS Inventario de estrés laboral (Versión Cubana).

Así mismo, estadísticamente este estudio de investigación se respalda en los resultados derivados de los instrumentos aplicados a la población objetivo, demostrando que las principales condiciones ergonómicas en riesgo no se relacionan directamente con el nivel de estrés laboral.

En cambio, existen indicadores que establecen la dependencia entre las variables estudiadas principalmente en los indicadores relacionadas con: deficiencias en la actividad preventiva, trabajo con pantallas de visualización de datos y otros factores ergonómicos, dimensiones donde se identificaron los principales riesgos ergonómicos.

De ahí que, al realizar el análisis de correlación entre las condiciones ergonómicas con el nivel de estrés laboral según su intensidad, se obtuvo que sólo 23 de los 80 ítems considerados en la encuesta determinaron su asociación, y con respecto a la correlación de las condiciones ergonómicas con el nivel de estrés laboral en su frecuencia solo 29 ítems determinaron su asociación, por lo que es de importancia realizar un estudio de los mismos con escalas e instrumentos de medición específicos.

Además esta investigación ha permitido comprobar la existencia de riesgos ergonómicos en la Dirección Regional de Salud Tacna. Siendo, la dimensión de deficiencias de la actividad preventiva que con mayor frecuencia se dan, estas incluyen el desconocimiento en la organización, funcionamiento y conocimiento de normas respecto a los riesgos ergonómicos. Otra condición ergonómica de riesgo está relacionado a trabajos con pantallas de visualización de datos, que incluyen molestias frecuentes de vista, espalada, muñecas, etc.; insuficiente espacio en la mesa para distribuir el equipo necesario, inexistencia de atril, inexistencia de apoyo para el antebrazo para el teclado, incomodidad de la silla o ausencia de dispositivo de regulación, insuficiente espacio libre bajo la mesa para una posición cómoda de las piernas.

Respecto al nivel de estrés laboral, el personal de estudio obtuvo un nivel medio en su intensidad para los factores organizacionales y falta de realización personal, y un nivel de estrés medio en su frecuencia para la falta de realización personal.

Palabras clave: Condiciones ergonómicas/ riesgo ergonómico/puesto de trabajo/condiciones de trabajo/ profesional administrativo

## **ABSTRACT**

The purpose of this research study is to know the relationship between the main ergonomic conditions of risk and the level of work stress of the administrative professional of DIRESA Tacna; A worker who is frequently subjected to tense pressures caused by the daily administrative workload, and by working conditions, which influence his productive capacity and adaptation. It is also intended to provide a more objective notion about the employment situation in relation to the ergonomics of such personnel, with the intention that the institution can improve working conditions in the future; And in this way can prevent or reduce the levels of work stress that are identified. Therefore, what were the main ergonomic conditions of risk and their relationship to the level of work stress of professional administrative staff in the Regional Health Department of Tacna in 2016?

This research is a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional study. A probabilistic sampling was used to determine the study sample, considering as objective of study all professional administrative staff who worked for more than one year in DIRESA Tacna.

Two questionnaires were used as instruments, one allowed the identification of risks per job, taken from the Spanish Higher Council of Scientific Research (CSIC), and the second instrument allowed to evaluate work stress according to the two scales approach (intensity and frequency ), Through the JJS Work Stress Inventory (Cuban Version).

Statistically, this research study is based on the results derived from the instruments applied to the target population, demonstrating that the main ergonomic conditions at risk are not directly related to the level of work stress.

In contrast, there are indicators that establish the dependence between the variables studied mainly in the indicators related to: deficiencies in the preventive activity, work with data visualization screens and other ergonomic factors, dimensions where the main ergonomic risks were identified. Hence, when performing the correlation analysis between the ergonomic conditions and the level of labor stress according to their intensity, it was obtained that only 23 of the 80 items considered in the survey determined their association, and with respect to the correlation of the conditions

Ergonomics with the level of work stress in their frequency only 29 items determined their association, reason why it is of importance to carry out a study of the same with scales and specific instruments of measurement.

In addition, this research has made it possible to verify the existence of ergonomic risks in the Tacna Regional Health Directorate. The dimension of deficiencies of the preventive activity that more frequently occur, these include ignorance in the organization, operation and knowledge of norms regarding the ergonomic risks. Another ergonomic risk condition is related to jobs with data display screens, which include frequent discomfort of sight, back, wrists, etc .; Insufficient space on the table to distribute the necessary equipment, absence of music stand, lack of forearm support for the keyboard, discomfort of the chair or lack of adjustment device, insufficient free space under the table for a comfortable leg position.

Regarding the level of work stress, the study staff obtained a medium level in their intensity for organizational factors and lack of personal fulfillment, and a medium stress level in their frequency for lack of personal fulfillment.

Keywords: Ergonomic conditions / ergonomic risk / position / working conditions / administrative professional