



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el
personal del centro de salud de Ocongote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quispe Sornoza, Marilú (ORCID: 0000-0003-4684-6805)

ASESOR:

Mg. Vásquez Alva, Jorge Enrique (ORCID: 0000-0002-8185-3333)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y hermanos quienes me apoyaron todo el tiempo. A mis maestros y Nicomedes Jae Ramos Quiza, quienes hicieron posible consolidar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda... Mi gratitud, también a la Universidad César Vajello y a sus docentes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez de contenido por juicio de expertos	17
Tabla 2	Frecuencias y porcentajes de la variable estrés laboral.	19
Tabla 3	Frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional	20
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes de la dimensión insatisfacción laboral	20
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización	21
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento profesional	21
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de la variable factores de riesgos psicosociales	22
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de la dimensión carga laboral	22
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes de la dimensión exigencias psicosociales	23
Tabla 10	Frecuencias y porcentajes de la dimensión relaciones interpersonales	23
Tabla 11	Frecuencias y porcentajes de la dimensión supervisión	24
Tabla 12	Correlación entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales	24
Tabla 13	Correlación entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales	25
Tabla 14	Correlación entre la insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales	26
Tabla 15	Correlación entre la despersonalización y los factores de riesgos psicosociales	26
Tabla 16	Correlación entre el agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales	27

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. Esta investigación tiene el nivel descriptivo, además esta investigación asume un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental. Asimismo, es transversal y es correlacional. Se usó el método hipotético deductivo. La población estuvo conformada de 50 trabajadores del Centro de Salud de Ocongate. El instrumento utilizado fue el cuestionario para recolectar datos. Para la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando la Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado de 0.973 en el cuestionario de estrés laboral y 0.944 en el cuestionario de factores de riesgos psicosociales.

Los resultados hacen concluir que existe relación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0.833; $P < 0.05$), entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales según la percepción de los trabajadores del Centro de Salud de Ocongate, 2020. De acuerdo a estos resultados, se puede señalar que a mayor presencia de estrés laboral mayor factores de riesgos psicosociales.

Palabras clave: Estrés laboral, factores de riesgos psicosociales, personal de salud.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between work stress and psychosocial risk factors in the staff of the Ocongate Health Center, 2020. This research has a descriptive level, in addition this research assumes a quantitative approach. The design is non-experimental. Likewise, it is cross-sectional and correlational. The hypothetical deductive method was used. The population consisted of 50 workers from the Ocongate Health Center. The instrument used was the questionnaire to collect data. Expert judgment was used for the validity of the instruments and the reliability was calculated using Cronbach's Alpha Coefficient, the result being 0.973 in the work stress questionnaire and 0.944 in the psychosocial risk factors questionnaire.

The results conclude that there is a very strong positive relationship (Spearman's $Rho = 0.833$; $P < 0.05$), between work stress and psychosocial risk factors according to the perception of the workers of the Ocongate Health Center, 2020. According to these Results, it can be pointed out that the greater the presence of work stress, the greater the psychosocial risk factors.

Keywords: Work stress, psychosocial risk factors, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT], definió el estrés laboral como aquella respuesta emocional o física al perjuicio ocasionado de una inestabilidad de los recursos, las exigencias y aptitudes observados por una persona. El estrés es una respuesta a más riesgos psicosociales y trae resultados negativos mentalmente como físicamente, sobre todo el bienestar de una persona (OIT, 2016).

En este sentido García (2018), afirmó que; tras una investigación metodológica de los estudios relacionados con el estrés y los expertos de salud durante los últimos cinco años, constataron que las matronas son las profesionales con mayor riesgo de sufrir la carga laboral, cuando las personas se dan cuenta de que un contexto desafiante está más allá de su capacidad para enfrentarlo, aflige su salud y estado de ánimo, más aún cuando su percepción se centra en las aterradoras circunstancias que les brinda la institución para efectuar su trabajo. A partir de entonces, las demostraciones de la exhibición a factores de riesgo psicosocial se aumentaron y se convirtieron en un indicador de salud actualmente reconocido por altos niveles de estrés laboral, relaciones inapropiadas, vínculos interpersonales, abandono o ausencia laboral y muchas otras vertientes que afectan negativamente la salud del que trabaja.

Además cabe destacar, según; Félix, *et al.* (2018) mencionaron que varios países latinoamericanos en desarrollo como; Argentina, Brasil, Colombia, México, están explorando nuevas formas de abordar la prevención del estrés laboral y evaluar los efectos de otros factores psicosociales”. Mientras que en Perú según Montero (2020) confirmó lo siguiente en una publicación del diario oficial del “Peruano”; Que en el Perú, la salud y seguridad ocupacional fue reconocida por el D.S. que transforma el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Reglamento de la Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, el Decreto Supremo No. 017-2012-TR y el Decreto Supremo No. 007-2017-TR, donde el estado reconoce el deber de efectuar una estrategia de prevenir los casos de riesgos laborales y de cuidar su ejecución; la obligación de los contratantes de prevenir, justipreciar, identificar y notificar sobre los riesgos

laborales a sus personales de trabajo; y el deber de los empleados a ser notificados, sobre esta temática de los riesgos de las funciones que realizan.

A nivel local no encontró investigaciones relacionadas a estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales, sin embargo, existe esta investigación relacionada a la inteligencia emocional y estrés laboral, la misma fue realizada en la Red de Salud San Jerónimo Cusco Sur, 2019. Donde se concluyó que existe una correspondencia entre las emociones, las habilidades sociales y personales que los empleados tienen con las demandas de las tareas, las demandas de la función, las demandas interpersonales, la organización, el estilo gerencial y finalmente el liderazgo. Asimismo, existe otra investigación relacionada al estrés laboral en trabajadores del sector salud, la misma que se ha efectuado en el año 2017, dentro del Hospital Alfredo Callo Rodríguez del distrito de Sicuani. Donde se concluye que el estrés laboral de los trabajadores es en promedio del 72.09% y solo el 27.81% tiene un nivel de estrés bajo. Puntualizando que la mayoría se encuentra estresado con su trabajo; se deduce que existen aspectos por mejorar para conseguir un menor porcentaje de estrés laboral. Ambas investigaciones son tomadas como referencia por el contexto y cercanía al distrito de Ocongate.

El problema general de esta investigación es: ¿Qué relación existe entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020? Además, esta investigación presenta cuatro problemas específicos, como se da conocer a continuación. Primero, qué relación existe entre clima organizacional y la segunda variable que es factores de riesgos psicosociales. Segundo, qué relación existe entre insatisfacción laboral y la segunda variable. Tercero, qué relación existe entre despersonalización y la segunda variable. Y cuarto, qué relación existe entre agotamiento profesional y la segunda variable.

La justificación teórica de esta investigación es generar conocimientos sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en el personal de la entidad que está en estudio, con lo que el Centro de Salud de Ocongate, se enriquece con profesionales dispuestos a mejorar los resultados de estrés laboral. Asimismo, establecer relaciones entre las variables estudiadas. Como justificación práctica, se busca proporcionar información para que los jefes inmediatos puedan tomar interés sobre esta problemática y poder mejorarlo para el bienestar de la entidad pública

de salud. En el campo de la metodología, esta investigación se justifica planteando dos herramientas de recaudación de datos; el cuestionario para ambas variables y los efectos de este estudio serán validados para su uso con el personal del Centro de Salud de Ocongate. De esta forma estos instrumentos se pueden utilizar en adelante por investigadores que pretendan estudiar las mismas variables, pero en distintos contextos y contrastando con variables adicionales, realizando un diseño de investigación alterno. Finalmente, la justificación social se da en el equipo del personal de trabajadores del Centro de Salud de Ocongate, que se encuentra inmerso en una sucesión de escenarios que podrían afectar el ímpetu de atención brindada a los usuarios, por lo que debe tener sapiencias, destrezas, competencias y personalidad que contribuyen a una solución vigorosa y eficaz para los pacientes, favoreciendo también a la recuperación de la salud de los individuos que componen el pueblo.

La hipótesis general es el siguiente; existe relación significativa entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. Y sus hipótesis específicas son las que se mencionan; Primero, existe relación significativa entre clima organizacional y la segunda variable. Segundo, existe relación significativa entre insatisfacción laboral y la segunda variable. Tercero, existe relación significativa entre despersonalización y la segunda variable. Y cuarto, existe relación significativa entre agotamiento emocional y la segunda variable.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos internacionales, Sarsosa y Charria (2017), en un artículo publicado bajo el título; “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”, tuvieron la finalidad en identificar el nivel del estrés laboral del personal con cargos asistenciales de las cuatro instituciones que ya se mencionó en el título de esta investigación. Donde se utilizó una investigación descriptiva y un diseño transversal, se empleó el cuestionario de evaluación con 595 participantes, que involucra el cuidado del paciente de alta complicación tanto en cuidados intensivos, hospitalización, emergencias y cirugía. De esta investigación se obtuvo el siguiente resultado; Se dice que el personal con cargos de enfermería en los cuatro establecimientos mencionados anteriormente presentan niveles muy elevados de estrés en el trabajo, particularmente relacionados a lo laboral, intelectual y fisiológico, de esa forma se concluye de que el estrés laboral está muy extendido en sector de salud, esto puede estar vinculado con las peculiaridades de las condiciones de trabajo, del rol, y sobre todo de la exhibición cotidiana a enfermedades infecciosas típicas del lugar de las instalaciones de salud.

Gómez et ál. (2017) en una indagación titulada; “Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de indias en 2016”, poseyeron finalidad de establecer los riesgos psicosociales en los profesionales de la clínica privada mencionada anteriormente. En la investigación, la metodología aplicada fue un estudio descriptivo transversal, 57 trabajadores del sector salud fueron la población de esta investigación. Se utilizó especialmente la distribución de frecuencias relativas y absolutas, variabilidad y medidas de tendencia central, seguido de la estadística descriptiva. Como resultado mostraron que la preponderancia del nivel mayor de riesgo correspondió a 76% por sobrecarga laboral, 75% por la alta demanda de esfuerzo mental y se relaciona con poca inspección sobre el trabajo con un 57%. El personal de trabajo está expuesto a largas horas de trabajo, precarios períodos de reposo, fatiga y falta de sueño por turnos nocturnos, poca intercomunicación con los miembros de la familia y contacto incesante con escenarios de dolor y sufrimientos extremos.

García y Gil (2016) en un informe de indagación titulada; “El estrés en ámbito de los profesionales de la salud, de la Universidad de Zaragoza, España”. Asumieron el objetivo de optimizar la organización y ejecución del trabajo para impedir factores de riesgos psicosociales y fiscalizar la variación en las condiciones laborales, así como estudiar sistemáticamente su interrelación con la salud de los trabajadores. Donde concluyen de la siguiente manera; El estrés lía ansiedad y así mismo la pérdida de la potencialidad del capital humano en la entidad. La presión laboral afecta el ejercicio profesional y la satisfacción laboral.

Aldrete et ál. (2016) en una tesis titulada; “Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención”. Tuvo como finalidad establecer la correspondencia entre ambas variables en los profesionales de la salud. El estudio es de tipo transversal, analítico y observacional. Utilizaron 162 enfermeras como muestra. Aplicaron el cuestionario sobre factores psicosociales del trabajo. Como resultado se revelaron que el 47% de las enfermeras indicaron factores psicosociales perjudiciales, especialmente en relación a exigencias laborales, como a las condiciones laborales; También, se descubrió que el 36,4% de las matronas presentan estrés al instante del trabajo. Concluyen refiriéndose al hecho de que existe un vínculo entre factores psicosociales perjudiciales y sintomatologías de estrés, especialmente en relación al argumento y propiedades de la tarea (OR = 1,99; p = 0,048 <0,05) y aspectos de interrelación y organizativos (OR = 2, 24; p = 0,031 <0,05).

Johnston et ál. (2015) realizaron un trabajo de investigación cuyo título es; “Stress factors, evaluation of stress factors, perceived stress and cardiac response: A real time study of the reality of work stress in nurses”, donde constituyeron el objetivo de examinar los efectos fisiológicos y psicológicos de los la variable estrés laboral entre enfermeras en tiempo real. Durante dos turnos, 100 enfermeras calificadas experimentaron estrés, impacto, fatiga, medidas basadas en la teoría del estrés y asignaciones de enfermería en revistas electrónicas cada 90 minutos, mientras que la frecuencia cardíaca y la actividad se midieron continuamente. Los resultados que se obtuvieron fue que la frecuencia cardíaca se relacionó con la demanda, el control, el esfuerzo y recompensa. No cambiaron los resultados cuando se efectuó la asignación de tareas laborales. Finalmente se concluye, que

las evaluaciones en tiempo real eran más importantes que los datos reales para predecir las correlaciones del estrés tanto psicológico como fisiológico.

En relación a los trabajos a nivel nacional; Márquez y Flores (2019), en una tesis con título; “Las condiciones de trabajo y su relación con el estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del hospital de apoyo, Camaná, 2018”. Donde el objetivo en esta indagación fue instaurar si realmente existe correlación entre ambas variables en los empleados del sector salud, específicamente del área de urgencias. La investigación es no experimental, es transversal, cuantitativo con un diseño de correlación. Se usó el método hipotético deductivo. Participaron 66 trabajadores del servicio de urgencias del indicado hospital. Se usó como instrumento el cuestionario, estos instrumentos lo validaron los especialistas.

Así también, el trabajo de Aroni (2019) denominado; “Estrés laboral del enfermero(a) en la microred de salud Parcona-Ica, 2019”. Asumió el objetivo de establecer el grado de estrés en el personal de salud que trabajan en los establecimientos de la mencionada entidad pública. El estudio es observacional, prospectivo, transversal y descriptivo a nivel relacional, la muestra estuvo representada por 57 enfermeros en la recaudación. Se ha usado la técnica del cuestionario y la encuesta de opción múltiple de 22 preguntas como instrumento, la base de datos se examinaron en el programa estadístico SPSS, las tablas y gráficos están representados en Excel 2016. En consecuencia, el grado de estrés en el trabajo es de intensidad media (40%) y alta (60%); en su dimensión, cansancio emocional y la despersonalización son de baja intensidad (100%); En su dimensión, realización personal es de baja intensidad (17%) y alta intensidad (83%). Se concluye que el grado de estrés laboral es muy intenso entre los enfermeros que laboran en esta entidad de salud, todo es durante el período de marzo a noviembre del año pasado.

De igual modo, Anchante (2018) en su tesis titulada; “Estilos de vida saludable y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017”. La principal finalidad fue; establecer la relación entre modos de vida saludables y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas. En cuanto a la metodología es de enfoque cuantitativo, en donde se recurrió al método hipotético-deductivo. La población de esta indagación la constituyen 80 enfermeras,

y se logró el siguiente resultado; que la gran parte de trabajadores en espacios críticas del INSN, indican que el estrés de trabajo en su entorno laboral es "Alto" (57,5%), el 23,6% lo aprecia en un nivel "Medio" y finalmente el 18% en el nivel "Bajo" (0.8%). Finalmente, en esta investigación, el investigador sugiere que el campo de los recursos humanos considere talleres para organizar el descanso y el tiempo libre. Del mismo modo, reuniones grupales periódicas donde las enfermeras disfruten la oportunidad de insertarse y efectuar diversas actividades para comprimir el estrés.

Asimismo, Sánchez (2017) en su investigación titulada; "Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial pre hospitalario del programa de Sistema de Atención Móvil de Urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (S.A.M.U. – I.G.S.S.)", asumió como primordial finalidad establecer la preeminencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalaria del S.A.M.U. Esta exploración es cuantitativa, transversal y observacional. 99 trabajadores de SAMU constituyeron para la muestra. En la recaudación de datos se usó el cuestionario corto de Siegrist y Meter de la Universidad de Dusseldorf, que fue validada por Robles et al., en el 2003. La deducción que se experimentó muestra que la predominancia de estrés laboral es del 68% en la atención prehospitalaria. Menor es el número de visitas por turno, mayor es la experiencia laboral y los factores asociados al estrés laboral.

Díaz (2017) en su investigación con título; "Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017", poseyó la finalidad de establecer la relación entre factores de riesgos psicosociales que intervienen directamente en estrés laboral. Esta indagación tiene carácter básico con diseño correlacional. 77 enfermeras conformaron la población. En la recaudación de datos se empleó como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que sí existe una correlación positiva.

Las teorías relacionadas con el tema se tomaron como referencia para la presentación del marco teórico, el cual fue conceptualizado a partir de la revisión bibliográfica. Para la variable estrés laboral, se revisaron varias teorías y enfoques conceptuales. Guillén et ál. (s.f., p. 270) define que el término estrés se ha utilizado en el idioma inglés desde el siglo XV, aunque últimamente ha ido más allá del

campo científico, por lo que de alguna manera ha permitido reducir los límites operativos. La palabra "estrés" desde una óptica histórica, es de origen latino y de hecho que ha padecido muchas alteraciones en su significación y así puntualizándose en el siglo XIX que se refería a la tensión, presión y la fuerza externa a la que se exponen los individuos u objetos. Según Rodríguez (2011) manifiesta que; Hans Selye descubrió en la década de 1930 y lo ha conceptualizado como un trastorno de adaptación general, actualmente se conoce como estrés. Además lo conceptualizó el estrés como aquella respuesta del cuerpo a la percepción de una coacción que se caracteriza por una fase denominada alarma, en donde el cuerpo dispone para responder, una fase de intransigencia, ahí surgen cambios importantes que nos permiten afrontar el contexto, y una fase de agotamiento, en donde hay un desgaste progresivo de la energía que se utiliza para hacer cara a la coacción. Si esta apreciación de coacción está relacionada con la gestión y la organización, entonces estamos hablando de estrés laboral. Sin embargo, las intervenciones en el estrés laboral no solo significan reaccionar a estos síntomas, sino también a los diversos precursores o factores de estrés, moduladores y factores relacionados que pueden cambiar el nivel organizacional, interpersonal y personal. Entre los factores estresantes está el; Liderazgo, el tipo de organización, características de personalidad, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales, el contexto social y económico con determinadas particularidades del diseño del trabajo son algunos de los factores que más se han estudiado hasta ahora. Ante esto, la sobrecarga de trabajo, la falta de descansos, la larga jornada laboral, las tareas rutinarias de poca importancia y la falta de uso de las habilidades de cada trabajador son algunas de las peculiaridades del diseño del trabajo que generan niveles más altos de estrés en el trabajo. En supervisión, se distingue por su débil intervención en la toma de decisiones, sus bajos niveles de apoyo y comunicación, con la separación de las políticas de conciliación. Aparte de esto, los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizativos y sociales que proporcionan la obtención de los objetivos del trabajo y minimizan los costes físicos y psicológicos coligados a las demandas, favoreciendo la superación y el desarrollo integral. Entonces, el desgaste tomaría dos caminos. El primero está vinculado al cansancio y agotamiento generado por

el exceso de demandas laborales, y el segundo vinculado a la falta de recursos que agrava los efectos negativos.

Asimismo, Ortega y López (2004) consideran que el estrés en el trabajo se induce en los profesionales cuya esencia del trabajo son las personas y se establece en tres dimensiones: (1) agotamiento emocional que logra manifestarse físicamente y / o psíquicamente, (2) la despersonalización como efecto de actitudes, emociones y respuestas negativas, apartadas y sofrías hacia otros individuos, (3) finalmente, bajo rendimiento o crecimiento personal con sentimientos de frustración y bajo pundonor. Este es el argumento de Segredo y Reyes (2004) citado por Daza, al ét. (2017), confirman que el clima organizacional que se ha estudiado desde la década de los 60, es un enfoque administrativo puntual para reducir el absentismo, aumentar la producción, generar cambios y minimizar costos en las organizaciones y además consiente vincular el talento humano a los sistemas organizacionales.

En el entorno profesional de la salud, Norbeck (1985) descubrió que el estrés laboral percibido constaba de la relación con la satisfacción laboral y los síntomas psicológicos adversos con 164 enfermeras en una muestra. Del mismo modo, Hollingworth *et ál.* (1988) descubrieron un vínculo claro entre la insatisfacción laboral y el estrés. Packard y Motowidlo (1987) no encontraron un vínculo directo del estrés y la satisfacción en el trabajo, sin embargo, encontraron que el estrés, principalmente debido a la depresión, estaba asociado con bajos niveles de desempeño laboral. Dada la similitud de algunos investigadores (Firth, McKeown, McIntee & Britton, 1987) entre la depresión laboral y el agotamiento emocional, pérdida de motivación en el trabajo y despersonalización. (Maslach, 1978; Maslach y Pines, 1977), y su vinculación con la satisfacción laboral.

Castillo et ál. (2014) consideraron al estrés como una causa de enfermedades profesionales. Numerosas investigaciones muestran que el personal de enfermería es de los grupos más perjudicados en sus trabajos diarios. Organizaciones internacionales como es la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han identificado lo significativo que son las enfermeras en el sector salud. Al mismo tiempo señalan condiciones laborales

impropias. El incremento de la carga de trabajo, la pérdida de la estabilidad laboral, la falta de servicios, las bajas tarifas, falta de personal de trabajo y aumento de los procesos legales son los factores que ocasionan, agotamiento, fatiga, agotamiento físico y mental.

Asimismo, Peiró (2001), afirma que; Las investigaciones realizadas en los últimos tiempos acerca del estrés laboral han diseñado un modelo que tiene en cuenta varios aspectos notables. Primero, las vivencias de estrés son generadas por una serie de contextos que tienen que ver con el ambiente o con los personales que se caracterizan como fuentes de estrés o estresores. Estos escenarios son apreciados por las personas y luego comienza la experiencia del estrés.

Según Miño (2012) el síndrome que engloba dimensiones de burnout (despersonalización, agotamiento emocional y bajo desempeño) son el estrés de rol, falta de reconocimiento profesional, preocupaciones profesionales, condiciones organizacionales y supervisión.

A partir de las teorías o conceptos relacionados con el estrés laboral en esta investigación, se abordarán 4 dimensiones enfocándose en los problemas observados en el Centro de Salud de Ocongate durante el año 2020. La primera dimensión es el clima organizacional, que según Ramírez y Domínguez (2012, págs. 21-30), el clima organizacional se estipula en las apreciaciones individuales, y se conceptualiza como los patrones repetidos de conducta, actitudes y sentimientos que determinan la vida en la organización, y se describen a los escenarios presentes en una organización y las relaciones en los grupos de labor, los empleados y el ejercicio de su trabajo. En cuanto a la segunda dimensión, que trata de la insatisfacción laboral, Valenzuela *et ál.* (s.f.) confirman que; La insatisfacción laboral es una respuesta negativa del empleado a su propio trabajo. Esta respuesta se debe en gran parte a las condiciones de trabajo y personalidad de las personas y se refiere al estado de inquietud, ansiedad o inclusive depresión que puede derivar en insatisfacción laboral. La tercera dimensión es despersonalización, que según Maslach y Jackson (1981), la despersonalización o deshumanización se determinan como una respuesta negativa y se expresa como una sensación de incompetencia, bajo rendimiento y productividad en el puesto de trabajo; se caracteriza por una preferencia del trabajador a autoevaluarse

negativamente. Y finalmente la cuarta dimensión, trata sobre agotamiento profesional, según Segura (2014) el agotamiento profesional se definió originariamente como una condición mental distinguida por un desempeño deficiente en el lugar de trabajo, sentimientos de frustración e impotencia para lograr metas de trabajo. Algunos investigadores conceptualizan el agotamiento profesional como un conjunto de signos y síndromes incorrectamente definidos, para otros es solo una mera enfermedad y un posible problema de salud pública. Se observa en todo el mundo que los técnicos y profesionales son los más perjudicados porque brindan servicios o ayudan a otras personas, especialmente a las dedicadas al servicio de salud, son ellas las que padecen este problema.

Para la variable factores de riesgos psicosociales, se recolectaron las siguientes teorías o conceptos. Para Moreno (2011), el concepto de factores de riesgos psicosociales en el trabajo es relativamente nuevo y puede provenir del último siglo pasado. Ahí es cuando la gente comienza a hablar de ellos de una manera muy estrecha. Los primeros informes oficiales relacionados al tema aparecieron en 1984 con la denominación "Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" en un escrito divulgado por la OIT. Las primeras listas de riesgos psicosociales son extensas e incluyen una estupenda cantidad de aspectos: la falta de seguridad en puesto laboral, la desigualdad en el salario, el problema de autoridad, la falta de control, carga laboral, el trabajo por turnos y los problemas de las relaciones laborales. En ese sentido, los factores de riesgos psicosociales, son potenciales, están relacionadas con las condiciones organizacionales cuando es probable que tengan efectos negativos sobre la salud de empleados cuando son elementos que pueden afligir la salud y el bienestar de los mismos empleados cuando actúan con desencadenantes del estrés laboral.

El Instituto Navarro de Salud Mental, INSM (s.f.) conceptualiza lo siguiente; La carga laboral es el conjunto de esfuerzos mentales y físicos a los que el sujeto se ve empleado a lo largo de las jornadas de su trabajo.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS (2020), sobre riesgos psicosociales ha planteado estas teorías que se conocen como; "demanda, control, apoyo social" enunciada por Karasek y Johnson y la teoría acreditada como "esfuerzo, recompensa" presentada por Siegrist. Según estas conceptualizaciones

diferenciamos cuatro magnos temas sobre riesgos psicosociales: La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, las escasas compensaciones laborales, el excedente de exigencias psicológicas del trabajo, ausencia de apoyo social y eficacia de liderazgo. En donde hay que trabajar de manera rápida, cuando el trabajo exige; toma decisiones difíciles y de manera vertiginosa, callarse de opinión, que escondamos los sentimientos, esto se define como el exceso de exigencias psicosociales del trabajo.

Además Alastruey y Gómez (2013) confirman que; los factores de riesgos psicosociales se refieren a las situaciones actuales en un escenario del trabajo y que están claramente vinculadas con las condiciones ambientales como con agentes químicos, biológicos y físicos, todo esto con la organización, las técnicas y metodologías del trabajo, con relaciones interpersonales y con el desempeño de los trabajos, que influyen mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto en la salud del empleado y en el ejercicio de su trabajo.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT (2012, pág. 3), la supervisión es una dimensión de los factores de riesgo. Este factor incluye dos formas de probables dimensiones de control laboral: la que ejerce el empleado mediante la cooperación en diferentes rangos del trabajo, y la que cultiva la entidad sobre el empleado mediante la supervisión de sus funciones. La supervisión se alude al valor que se le da al empleado del nivel de inspección que ejercen sus jefes jerárquicos de diferentes aspectos del desempeño laboral.

En cuanto a la variable se consideran cuatro dimensiones que se desarrollan en esta investigación.

La dimensión carga laboral, en esa perspectiva Meneses *et ál.* (2019) afirman que; para comprender qué factores se pueden considerar como carga de trabajo en un trabajador, es importante formular conceptualmente este término y a su vez las consecuencias que los diferentes autores han determinado a través de sus estudios. Hay que tener en cuenta que la carga laboral en una entidad y la gran parte de los casos no solo afecta la vida personal y laboral del individuo sino también a la misma organización, lo que conlleva pérdidas importantes por el bajo desempeño del trabajador. La rotación de personal son el estrés, ya que muchas veces les duele, les paraliza emocionalmente y por tanto afecta su desempeño

laboral, claramente esto se desencadena por diversos factores dentro de la organización, pero uno de ellos suele ser el desequilibrado de carga de trabajo.

La dimensión exigencias son las necesidades específicas que se piden para ejecutar las actividades incomparables durante el proceso de trabajo, pero como consecuencia de la actividad que desarrollan, es decir, existen en cooperación con los trabajadores y son los requisitos fisiológicos que consideran las actividades como proceso, como los puestos forzados. Por otro lado, las exigencias de demandas psicosociales son aquellas que abarcan la actividad mental y se clasifican en: Dificultad para interactuar con otros trabajadores, supervisión estricta, trabajo repetitivo o monótono, poco control del trabajo, alta frecuencia de trabajo, alto grado de atención, salario o bonificaciones mínimas, jornada larga, turnos, horas extraordinarias, trabajo por turnos, descansos inexistentes e insuficientes y conflicto para moverse.

En la tercera dimensión, se plantea la teoría de las relaciones interpersonales, que según Montes (2016), son las que ocupan y cumplen un papel muy especial en la sociedad porque conviven muchas personas a diario, quienes retienen percepciones, ideas, metas, puntos de vista o distinta clase de educación. Las relaciones humanas, relaciones interpersonales o personales, se caracteriza porque se crean mínimamente entre dos personas y que son parte primordial en la sociedad, en el cual el desarrollo integral de las personas juega un papel importante en las relaciones interpersonales, porque cualquier acto que involucre a más de dos personas se estima una relación humana.

Finalmente, la dimensión supervisión, de acuerdo con Puig (2011) es un análisis de la experiencia profesional que realizan los trabajadores en entornos psicosociales. Es una meta-trabajo que se encuentra en la interfaz entre la formación, la educación y el soporte en una institución u organización. En la intervención social, realizada por un supervisor externo al departamento, es un proceso y una relación que tiene como objetivo examinar el trabajo profesional y las emociones que acompañan a la actividad. Además, la orientación, entendida como meta-trabajo, es la interfaz entre educación, apoyo y atención profesional. Esto debe ser implementado desde una posición de libertad y neutralidad por un

supervisor externo a la organización. El artículo aborda los orígenes de la supervisión, examina sus objetivos y métodos y sus consecuencias.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El método se refiere al camino a seguir a través de una serie de operaciones y reglas que están predeterminadas y así lograr el resultado propuesto, ya que se esfuerza por determinar los pasos a seguir, en orden de observaciones, experiencia y razonamiento, experimentos y el campo de objetos en cuestión. La investigación documental y de campo son las técnicas básicas de la investigación que nos valen para compilar los datos de nuestra investigación (Baena, 2017).

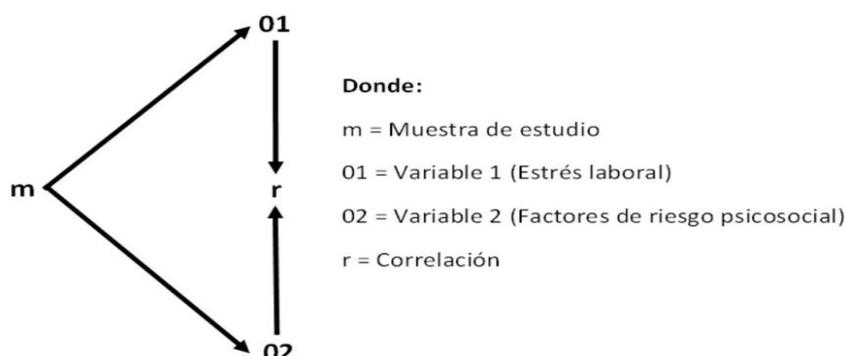
El tipo de investigación fue básica, porque según Pimienta y De la Orden (2017) su finalidad principal es dignificar el conocimiento que se tiene sobre la situación, objeto o el fenómeno que se estudia: Se caracteriza porque su finalidad principal es formular nuevas teorías e interpretaciones sobre un tema determinado, o bien dar fundamentos para modificar las ya existentes. Con ello se enriquecerá el conocimiento científico sobre el objeto o fenómeno de estudio, aunque no sea puesto en práctica.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, pues se centraliza en el análisis e interpretación estadísticas asociadas con el objetivo de estudio, tomando en consideración los indicadores, números y los datos. El diseño fue no experimental dado que estima estrategias metodológicas y que no manipulan las variables, sólo se exploran o miden para seguidamente analizarlas (Pimienta y De la Orden, 2017).

Asimismo, fue transversal porque la investigación tiene como objetivo establecer las relaciones de dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado; muchas veces, solo en términos de correlación, otras de acuerdo con la causa y efecto. Fue correlacional porque el propósito de este tipo de estudios es saber la relación o grado de conexión que existe entre conceptos, categorías o variables en un contexto particular (Hernández et ál., (2018).

Figura 1

Gráfico de una investigación correlacional



Y finalmente se aplicó el método hipotético deductivo, ya que según Sánchez (2019) en el modelo hipotético deductivo, el punto de partida son las precondiciones generales para llegar a una determinada conclusión, que sería la hipótesis que se falsearía para verificar su veracidad. Su camino deductivo es común a todas las ciencias fácticas basadas en hechos y con soporte inevitable en la medición o cuantificación, en la objetividad de los procedimientos dejando a un lado las creencias o convicciones subjetivas del investigador y en la experiencia del contraste de sus hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Miño (2012) indica que; Es una clase de estrés laboral y que se concibe por profesionales que mantienen una relación de ayuda de manera permanente y directa con otras personas, donde las demandas en el trabajo superan los recursos que la persona tiene para esa actividad.

Definición conceptual

Durante las últimas investigaciones que se han desarrollado acerca del estrés laboral, se ha establecido un modelo con relevancia para diversos aspectos. Primero, las experiencias de estrés se producen por situaciones ambientales o personales que se caracterizan por orígenes de estrés o factores estresantes. Debido a estas situaciones, se percibe estrés (Peiró, 2001).

Definición operacional

Desde la categorización de respuestas de las siguientes dimensiones; Clima organizacional, insatisfacción laboral, despersonalización y agotamiento profesional, que tiene una base de 23 ítems con elecciones de respuesta tipo Likert y obtiene puntuaciones de tipo ordinal.

Variable 2: Factores de riesgos psicosociales

Definición conceptual

Alastruey y Gómez (2013); Los factores de riesgo psicosocial laboral se refieren a las circunstancias que se encuentran en el ambiente de trabajo y que están concisamente relacionadas con las técnicas y métodos de trabajo, las condiciones ambientales, con la organización, con la realización de las tareas, con las relaciones interpersonales en el trabajo y con el desempeño de sus funciones, y que alcanzan perjudicar mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos, ya sea a la salud de los trabajadores o al desempeño de su trabajo.

Definición operacional

Desde la categorización de las respuestas de las dimensiones; carga laboral, exigencias psicosociales, relaciones interpersonales y supervisión, que tienen una base de 19 ítems con elecciones de respuesta tipo Likert y se le da las puntuaciones de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

El universo o la población es un conjunto de todos los casos que conciertan con establecidas descripciones (Hernández et ál., 2018). Todas las observaciones que son importantes para nosotros, ya sea un número finito o infinito, determinan lo que llamamos población (Walpole et ál, 2012).

En esta investigación, los individuos que son objeto de estudio lo conformarán cincuenta trabajadores de salud del Centro de Salud de Ocongate, o sea se trabajó con la totalidad de la población, por lo que se puede considerar una muestra censal definida por el muestreo no probabilístico censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó el instrumento del cuestionario. Ya que, según Pimienta y De la Orden (2017) es mediante los cuestionarios que es posible

reunir información y conocer la opinión o valoración de personas seleccionadas, sobre temas específicos. El cuestionario se conforma por un conjunto de preguntas directas o indirectas y pueden formar parte de las entrevistas o las encuestas.

Se utilizó la escala de Likert, el cual mide el grado en que cada uno del personal del Centro de Salud de Ocongate responde el cuestionario en base a una escala de 5 niveles: Nunca [1], solo algunas veces [2], algunas veces [3], muchas veces [4] y siempre [5]. Además el instrumento de la variable estrés laboral, tiene cuatro dimensiones, tal como se menciona a continuación; Clima organizacional (que consta de 6 ítems), insatisfacción laboral (que consta de 6 ítems), despersonalización (que consta de 5 ítems) y agotamiento profesional (que consta 6 ítems). En total son 23 ítems que abordan las cuatro dimensiones. En cuanto al instrumento de la variable factores de riesgos psicosociales, también tiene cuatro dimensiones, así como se menciona a continuación; Carga laboral (que consta de 3 ítems), exigencias psicosociales (que consta de 5 ítems), relaciones interpersonales (que consta de 5 ítems) y supervisión (que consta de 6 ítems). Conformando un total de 19 ítems que abordan las cuatro dimensiones.

Validez

La validez alude en términos generales al grado en que un instrumento mide con precisión la variable que realmente está tratando de medir (Hernández et ál., 2018).

Para la validación de los instrumentos se recurrió al proceso de validación por juicio de expertos, quienes evaluaron los criterios de claridad, pertinencia y relevancia de los ítems que conforman los instrumentos.

Los certificados de validez de contenido muestran que los instrumentos son aplicables y efectivos.

Tabla 1.

Validez de contenido por juicio de expertos

N°	Grado académico	Apellidos y nombres de los expertos	Dictamen
1	Magíster	Huanambal Tiravanti, Víctor	Hay suficiencia y es aplicable
2	Magíster	Vásquez Alva, Jorge Enrique	Hay suficiencia y es aplicable
3	Magíster	Pachas Barrionuevo, Flor de María	Hay suficiencia y es aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere a la medida en que su ejecución reiterada al mismo individuo, caso o muestra da el mismo resultado (Pimienta y De la Orden, 2017).

La validez, la fiabilidad y la objetividad no deben tratarse por separado, sino de manera interdependiente. Sin uno de los tres, el instrumento no sería útil para realizar una investigación (Hernández et ál., 2018).

La confiabilidad se determinó a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach dado que los ítems son politómicos, lo cual se calculó a partir de los resultados obtenidos luego de aplicar una muestra piloto con 50 individuos.

Los coeficientes de confiabilidad de la muestra piloto del instrumento evaluado en el cuestionario de estrés laboral tienen un alfa de Cronbach de 0,973 sobre 23 ítems. El resultado demuestra que el instrumento que se ha medido sobre el estrés laboral es excelente, con un valor de 0,978 puntos, como ya se mencionó anteriormente. Entonces, se infiere que el cuestionario evaluado es altamente confiable.

Por otro lado, los coeficientes de confiabilidad en la prueba piloto para el instrumento evaluado para el cuestionario de factores de riesgos psicosociales tienen un alfa de Cronbach de 0.944 en 19 ítems. Así, los resultados muestran que el instrumento que mide los factores de riesgos psicosociales es excelente, tiene un valor de 0,944 puntos. Por lo que se infiere que el cuestionario evaluado es bastante confiable.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación, el primer paso seguido fue obtener la autorización de las autoridades competentes del Centro de Salud de Ocongate. Luego, se solicitó la participación voluntaria de los elementos de la muestra, y se recogió la información mediante formularios de Google.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se ejecutó de la forma siguiente: Análisis descriptivo: se conformó la base de datos, a partir de la cual se generaron las tablas de

contingencia y figuras para ambas variables. Seguido, la prueba de hipótesis para la demostración y verificación de la hipótesis, se aplicó la prueba Rho de Spearman no paramétrico, ya que los datos a conseguir son de tipo ordinal. Luego de haber obtenido la información, los resultados se procesaron utilizando los programas estadísticos Microsoft Excel y SPSS Statistics v. 26, para proceder a la redacción de las discusiones de acuerdo a los resultados logrados, se redactan las conclusiones y recomendaciones para concluir con el informe final.

3.7. Aspectos éticos

Dependiendo de las singularidades del estudio, se consideraron aspectos éticos esenciales, tales como; beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, ya que las personas fueron consideradas individuos de estudio y la cooperación demandan su autorización; razón por el cual se aplicó el consentimiento informado. Todos los empleados aceptaron participar desenvueltamente en la encuesta y de manera libre.

Además, se garantizó el anonimato de los sujetos entrevistados; así como su respeto. Los instrumentos debidamente se han guardado y sus respuestas registradas de manera meticulosa y objetiva, sin ningún tipo de juicio o discriminación.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable estrés laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	30,0
Medio	5	10,0
Alto	20	40,0
Muy alto	10	20,0
Total	50	100,0

La Tabla 2 muestra la representación de los niveles de la variable “estrés laboral” de los trabajadores del Centro de Salud de Ocongata en 2020, de los cuales el 30,0% del personal informaban que el estrés laboral es bajo. El 10,0% manifestaron que es medio, el 40,0% manifestaron que es alto y el 20,0% señalaron que es muy alto.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,0
Bajo	13	26,0
Medio	6	12,0
Alto	13	26,0
Muy alto	17	34,0
Total	50	100,0

La Tabla 3 presenta la representación de los niveles de la dimensión “clima organizacional” del personal del Centro de Salud de Ocongate en 2020, de los cuales 2.0% indicaron un clima organizacional muy bajo, el 26.0% revelaron que es bajo, 12.0% indicaron que es medio, 26.0% indicaron que es alto y el 34.0% dieron a conocer que es muy alto.

Tabla 4*Frecuencias y porcentajes de la dimensión insatisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,0
Bajo	12	24,0
Medio	4	8,0
Alto	23	46,0
Muy alto	10	20,0
Total	50	100,0

La Tabla 4 revela la representación de los niveles de la dimensión “insatisfacción laboral” de los trabajadores del Centro de Salud de Ocongate en 2020, de los cuales 2.0% del personal manifestaron muy baja la insatisfacción profesional, 24.0% declararon que es bajo, 8.0% afirmaron que es medio, 46.0% indicaron que es alto y el 20.0% da a conocer que es muy alto.

Tabla 5*Frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	4,0
Bajo	10	20,0
Medio	9	18,0
Alto	19	38,0
Muy alto	10	20,0
Total	50	100,0

En la Tabla 5 se ejemplifica la representación de la dimensión “despersonalización” del personal del Centro de Salud Ocongate en el año 2020, de los cuales el 4,0% del personal señalaron una despersonalización muy bajo, el 20,0% indicaron que es bajo, el 18,0% manifestaron que es medio, el 38,0% declararon que es alto y el 20,0% dieron a conocer que es muy alto.

Tabla 6*Frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento profesional*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	34,0
Medio	9	18,0
Alto	14	28,0
Muy alto	10	20,0
Total	50	100,0

En la Tabla 6 se demuestra la representación de la dimensión “agotamiento profesional” del personal del Centro de Salud Ocongate en el año 2020, de los cuales el 34,0% del personal determinaron que el agotamiento profesional es bajo, el 18,0% señalaron que es medio, el 28,0% indicaron que es alto, el 20,0% revelaron que es muy alto.

Tabla 7*Frecuencias y porcentajes de la variable factores de riesgos psicosociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	22,0
Medio	16	32,0
Alto	14	28,0
Muy alto	9	18,0
Total	50	100,0

En la Tabla 7 se aprecia la representación de la variable “factores de riesgo psicosociales” del personal del Centro de Salud Ocongate-2020, de los cuales el 22,0% del personal revelaron que los factores de riesgos psicosociales es bajo, el 32,0% indicaron que es medio, el 28,0% exhibieron que es alto y el 18,0% dieron a conocer que es muy alto.

Tabla 8*Frecuencias y porcentajes de la dimensión carga laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,0
Bajo	10	20,0
Medio	21	42,0
Alto	12	24,0
Muy alto	6	12,0
Total	50	100,0

En la Tabla 8 se aprecia la representación de la dimensión “carga laboral” del personal del Centro de Salud Ocongate en el año 2020, de los cuales el 2,0% del personal señalaron una carga laboral muy bajo, el 20,0% indicaron que es bajo, el 42,0% rotularon que es medio, el 24,0% manifestaron que es alto y el 12,0% dieron a conocer que es muy alto.

Tabla 9*Frecuencias y porcentajes de la dimensión exigencias psicosociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	8,0
Bajo	7	14,0
Medio	10	20,0
Alto	20	40,0
Muy alto	9	18,0
Total	50	100,0

En la Tabla 9, se visualiza la representación de la dimensión “exigencias psicosociales” del personal del Centro de Salud Ocongate en el año 2020, de los cuales el 8,0% del personal indicaron que las exigencias psicosociales son muy bajas, mientras que el 14,0% señalaron que es bajo, el 20,0% declararon que es medio, el 40,0% exhibieron que es alto y el 18,0% ostentaron que es muy alto.

Tabla 10*Frecuencias y porcentajes de la dimensión relaciones interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	6,0
Bajo	9	18,0
Medio	13	26,0
Alto	13	26,0
Muy alto	12	24,0
Total	50	100,0

En la Tabla 10 se representa la gráfica de la dimensión “relaciones interpersonales” del personal del Centro de Salud Ocongate en el 2020, de los cuales el 6,0% del personal declararon que las relaciones interpersonales es muy bajo, el 18,0% enunciaron que es bajo, el 26,0% señalaron que es medio, el 26,0% indicaron que es alto y el 24,0% declararon que es muy alto.

Tabla 11*Frecuencias y porcentajes de la dimensión supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	10,0
Medio	14	28,0
Alto	19	38,0
Muy alto	12	24,0
Total	50	100,0

En la Tabla 11 y figura 11, se estima la representación de la dimensión “supervisión” del personal del Centro de Salud Ocongate en el año 2020, de los cuales el 10,0% del personal señalaron que la supervisión es bajo, el 28,0% enunciaron que es medio, el 38,0% manifestaron que es alto y el 24,0% indicaron que es muy alto.

Prueba de hipótesis**Contrastación de la hipótesis general**

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12*Correlación entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales*

		Factores de riesgos psicosociales		
		N	Coeficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Estrés laboral	50	,833	,000

En la tabla 12 se observa que $P < 0.05$, eso indica que se rechaza la hipótesis nula y se deduce que existe relación significativa entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Además se evidencia que el estrés laboral está relacionado con los factores de riesgos psicosociales (Rho de Spearman = 0.833)

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Tabla 13

Correlación entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales

		Factores de riesgos psicosociales		
		N	Coeficiente de correlación	P
Rho de Spearman	Clima organizacional	50	,731	,000

En la tabla 13 se observa que $P < 0.05$, eso indica que se rechaza la hipótesis nula y se deduce que existe relación significativa entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. Igualmente se evidencia que el clima organizacional está relacionado con los factores de riesgos psicosociales (Rho de Spearman = 0.731)

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre la insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Tabla 14*Correlación entre la insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales*

		Factores de riesgos psicosociales		
		Coeficiente de		
		N	correlación	P
Rho de Spearman	Insatisfacción laboral	50	,800	,000

En la tabla 14 se observa que $P < 0.05$, eso indica que se rechaza la hipótesis nula y se induce que existe relación significativa entre la insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal en el Centro de Salud de Ocongate, 2020. De la misma manera se evidencia que la insatisfacción laboral está relacionada con los factores de riesgos psicosociales (Rho de Spearman = 0.800).

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la despersonalización y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre la despersonalización y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Tabla 15*Correlación entre la despersonalización y los factores de riesgos psicosociales*

		Factores de riesgos psicosociales		
		Coeficiente de		
		N	correlación	P
Rho de Spearman	Despersonalización	50	,795	,000

En la tabla 15 se observa que $P < 0.05$, eso indica que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre la despersonalización y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. Del mismo modo se evidencia que la despersonalización está relacionado con los factores de riesgos psicosociales (Rho de Spearman = 0.795)

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre el agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre el agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.

Tabla 16

Correlación entre el agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales

		Factores de riesgos psicosociales		
		Coeficiente de		
		N	correlación	P
Rho de Spearman	Agotamiento profesional	50	,861	,000

En la tabla 16 se observa que $P < 0.05$, eso indica que se rechaza la hipótesis nula y se deduce que existe relación significativa entre el agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. Asimismo se evidencia que el agotamiento profesional está relacionado con los factores de riesgos psicosociales (Rho de Spearman = 0.861).

V. DISCUSIÓN

Como resultado se ha reflejado que el estrés laboral está directamente relacionado con factores de riesgo psicosocial (Spearman Rho = 0,833). Peiró (2001, pág. 31), quiere decir que las experiencias de estrés laboral se dan en contextos personales.

Así como Alastruey y Gómez (2013), manifestaron que el estrés se dan en el entorno laboral y están directamente relacionadas con técnicas y métodos laborales, asimismo, con la organización, relaciones interpersonales y desempeño de funciones. Todo esto puede afligir la salud de los trabajadores a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Resultados similares consiguieron García y Gil (2016), quienes concluyeron que el estrés laboral agrupa la ansiedad, ocasionando la pérdida del potencial de capital humano en las entidades y que la supervisión del trabajo afecta la práctica profesional y la satisfacción laboral.

También Aldrete et ál. (2016), concluyeron refiriéndose al hecho de que existe un vínculo entre factores psicosociales nocivos y sintomatologías de estrés, especialmente en lo que se refiere a argumentos, tareas, aspectos interrelacionales y organizacionales.

Asimismo, Gómez et ál. (2017), mostraron como consecuencia que la preponderancia del mayor nivel de riesgo y la sobrecarga laboral está entregada por la alta demanda de esfuerzo mental que se vincula a la baja inspección del trabajo. El personal de trabajo está expuesta a largas jornadas laborales, escaso descanso, fatiga y falta de sueño por turnos nocturnos, falta de comunicación con familiares y contacto incesante con escenarios externos de dolor y sufrimiento, todo esto generando estrés en el trabajo.

Además, Sarsosa y Charria (2017) concluyeron que el estrés en el trabajo está muy extendido en el sector salud, está ligado a las condiciones laborales, al rol y especialmente a la exhibición diaria de las típicas enfermedades infecciosas.

Finalmente, Sánchez (2017), encontró que la incidencia de estrés laboral es muy alta en la atención prehospitalaria, mientras que el número de visitas por turno de trabajo es menor y que la experiencia laboral y los factores que están asociados al estrés laboral entre los trabajadores de la salud son más mayores.

De igual forma, se ha demostrado que predomina una relación significativa entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate en el año 2020. (Spearman Rho = 0,731; $p < 0,05$). Ramírez y Domínguez (2012, págs. 21-30), de acuerdo con estos resultados, se puede decir que el clima organizacional está ligado al comportamiento, actitud y emociones que la organización determina en la vida de cada trabajador.

Así como Meneses et ál. (2019, pág. 6), dice que para comprender estos factores psicosociales, debemos tener en cuenta que la carga laboral en una organización no solo afecta la vida personal y laboral del individuo sino también a la propia organización, los motivos de ausencia y rotación de personal causa el estrés, porque muchas veces los paraliza emocionalmente y por tanto afecta su desempeño laboral, obviamente este es desencadenado por varios factores dentro de una organización, uno de ellos puede ser la carga de trabajo desequilibrada.

Asimismo, se ha reflejado que existe una relación significativa entre la insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales de los empleados del Centro de Salud Ocongate, 2020 (Rho de Spearman = 0,800; $p < 0,05$). En otras palabras, la insatisfacción laboral, según Valenzuela et ál. (s.f., pág. 949), es alguna respuesta negativa que el empleado percibe sobre su trabajo. Todo ello se debe a las condiciones laborales, a la personalidad de las personas y también se refiere a estados de inquietud, ansiedad o incluso depresión que pueden generar insatisfacción laboral.

Por otro lado, Picazo (2015), aborda la insatisfacción laboral como las exigencias psicosociales que se asocian a factores de riesgo psicosocial, podemos deducir que la insatisfacción laboral tendría sus raíces en problemas como; Dificultad para interactuar con otros trabajadores, supervisión estricta, trabajo repetitivo o monótono, poco control del trabajo, alta frecuencia de trabajo, alto grado de atención, salario mínimo o bonificaciones, jornadas largas, horas extraordinarias, trabajo por turnos, descansos inexistentes e insuficientes y conflictivo para moverse. Todo esto, obviamente, genera insatisfacción laboral.

Del mismo modo, se ha verificado que predomina relación significativa entre la despersonalización y los factores de riesgos psicosociales para el personal del Centro de Salud de Ocongate en el año 2020 (Spearman Rho = 0,795; $p < 0,05$). Maslach y Jackson (1981), manifiestan en otras palabras, que la

despersonalización tiene que ver con la indiferencia hacia las personas a las que se ofrece un servicio y existe una sensación de incompetencia, esto puede generar bajo desempeño y productividad en el trabajo y autoevaluarse negativamente.

En cambio Montes (2016), dentro de los factores de riesgo psicosocial, manifiesta que se cree que las relaciones interpersonales son algo muy importante, porque en una sociedad convivimos con diferentes personas que tienen percepciones, ideas, metas, visiones, las distintas formaciones dadas en materia de educación, de manera que una convivencia sana reduciría algunos casos de despersonalización.

Los resultados también reflejaron que existe una relación significativa entre el agotamiento profesional y los factores de riesgo psicosocial (Spearman Rho = 0,861; $p < 0,05$). Por tanto, Segura (2014, pág. 535) confirma que el agotamiento profesional es un mal desempeño en un puesto de trabajo, provoca sentimientos de frustración e impotencia para lograr los objetivos marcados.

También se afirma que los técnicos y profesionales en brindar o ayudar a otras personas en todo el mundo son los más afectados, especialmente los del sector salud, son las personas que soportan este tipo de dificultades.

En los factores de riesgo psicosocial, Puig (2011) expresa que la supervisión está estrechamente relacionada con el agotamiento profesional, porque en la intervención social, realizada por muchos supervisores, estos terminan perjudicando al trabajador.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se rechaza la hipótesis nula ($P < 0,05$) y se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales de los empleados del Centro de Salud Ocongate, 2020. Se observa también que el estrés laboral está directamente relacionado con los factores de riesgo psicosocial del equipo (Rho de Spearman = 0,833). Con estos resultados, se puede indicar que a mayor presencia de estrés laboral, mayores son los factores de riesgos psicosociales.

Segundo: Se rechaza la hipótesis nula ($P < 0,05$), y se evidencia que existe una correlación positiva media entre el clima organizacional y los factores de

riesgos psicosociales para el personal del Centro de Salud Ocongate, 2020. También, cabe indicar que se observa que el clima organizacional es directamente relacionado con los factores de riesgos psicosociales (Spearman's Rho = 0,731). De acuerdo con estos resultados, se puede señalar que a mayor clima organizacional, mayores son los factores de riesgos psicosociales.

Tercero: Se rechaza la hipótesis nula ($P < 0,05$) y se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la satisfacción laboral y los factores de riesgo psicosocial para el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. También se observa que la insatisfacción laboral está directamente relacionada con los factores de riesgo psicosociales del personal de salud de la institución estudiada (Spearman's Rho = 0,800). Con estos resultados, se indica que a mayor insatisfacción laboral, mayores son los factores de riesgos psicosociales.

Cuarto: Se rechaza la hipótesis nula ($P < 0,05$) y se concluye que predomina una correlación positiva considerable entre la despersonalización y los factores de riesgo psicosocial para el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. También se observa que la despersonalización está directamente relacionada con los factores de riesgos psicosociales (Spearman's Rho = 0,795). Con estos resultados, se puede indicar que a mayor despersonalización, mayores factores de riesgos psicosociales.

Quinto: Se rechaza la hipótesis nula ($P < 0,05$) y se concluye que existe una correlación positiva considerable entre el agotamiento profesional y los factores de riesgo psicosocial para el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. También se observa que el agotamiento profesional está directamente relacionado con los factores de riesgo psicosocial del personal (Spearman's Rho = 0,861). De acuerdo con estos resultados, se puede señalar que a mayor agotamiento profesional, mayores factores de riesgos psicosociales.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Para la Gerencia General, evaluar habitualmente el estrés laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ocongate 2020, con la finalidad de prevenir manifestaciones de factores de riesgos psicosociales.

Segundo Al jefe de personal, regularizar la carga de trabajo mental según el tiempo aprovechable y el personal servible, con el fin de minimizar los problemas relacionados con el clima organizacional asimilado por los trabajadores del Centro de Salud de Ocongate, ya que esto puede afectar los niveles de prevalencia de factores de riesgos psicosociales que afectan no solo a la salud sino también al desempeño profesional.

Tercero: Al gerente de medicina, enfermería, obstetricia, etc. Generar procesos que den acceso a una mayor autonomía del personal del Centro de Salud Ocongate, para realizar su labor de tal manera que estos empleados entiendan la importante labor que realizan.

Cuarto: A la Oficina de Gerencia General, enfatizar un clima organizacional entre el profesional que labora en el Centro de Salud de Ocongate, que permitirá mejorar la calidad de las relaciones interpersonales y la fiscalización de los altos ejecutivos, como también la asignación de roles con creciente claridad y especificidad.

Quinto: En la Gerencia General, brindar programas de actividades culturales con reconocimiento, incentivos y recompensas, para mejorar el agotamiento profesional, ya que esto permitirá que los trabajadores del Centro de Salud de Ocongate tengan una mejor percepción de la compensación que recibe por el trabajo que realiza, el clima organizacional y experimentar una mayor satisfacción laboral. Esto representa un poder significativo para hacer frente a los factores de riesgos psicosociales.

REFERENCIAS

- Alastruey Anza, J. C., & Gomez Etxebarria, M. (2013). Guía de introducción a los Riesgos Psicosociales Organizativos. *Osalan laneko segurtasun eta osasunerako euskal erakundea instituto vasco de seguridad y salud laborales*.
- Aldrete Rodríguez, M. G., González Baltazar, R., Navarro Meza, C., León Cortés, S. G., & Pérez Aldrete, J. (03 de Julio-Septiembre de 2016). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Artículo de Salud Pública y Nutrición*, 15. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?ldarticulo=71150>
- Anchante Saravia, M. M. (2018). *Estilos de vida saludable y estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, 2017*. [tesis de bachiller, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.
- Aroni Morales, W. D. (2019). *Estrés laboral del enfermero(a) en la micro red de salud Parcona-Ica, 2019*. [tesis de titulación, Universidad Autónoma de Ica] Repositorio institucional.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Castillo Ávila Irma Y, Torres Llanos Norma, Ahumada Gomez Aldo, Cárdenas Tapias Karina & Licon Castro Sharon. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud uninorte*, 30.
- Daza Ramírez, D., Plaza Gómez, M. T., & Hernández Riaño, H. E. (2017). Risk factors associated with organizational climate and its effect on Boreout syndrome in the health sector. *Revista espacios*, 38(58), 3. <http://ww.revistaespacios.com/a17v38n58/17385803.html>
- Del Hoyo Delgado, M. Á. (2004). *Estrés laboral*. Madrid.: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Díaz Vásquez, A. C. (2017). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2017. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21811/D%C3%ADaz_VAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Félix Verduzco, R. O., García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. M. (2018). El estrés en el entorno laboral. (D. d. Psicología, Ed.)
- García, M. (2018). *Estrés, cuidado espiritual y percepción de los comportamientos de cuidado del personal de enfermería*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- García, M. (2018). *Estrés, cuidado espiritual y percepción de los comportamientos de cuidados del personal de enfermería*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia .
- García, María de Carmen & Gil, Marta. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud.
- Gómez Bustamante, E. M., Rodríguez méndez , A. S., Ordosgoitia Montero, K. J., Rojas Lopez, M. C., & Severiche Sierra, C. A. (2017). Riesgo psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. (2. Nova, Ed.) <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v15n27/1794-2470-nova-15-27-00077.pdf>
- Guillén Gestoso, C., Guil Bozal, R., & Mestre Navas, J. (s.f.). Psicología del trabajo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Sexta ed.). (S. D. McGRAW-Hill/interamericana editores, Ed.) México.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Notas técnicas de prevención*.
- Instituto Navarro de Salud Laboral. (s.f.). Riesgos por carga física o mental, de trabajo. En I. N. Laboral. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2020). <https://istas.net/grupos-de-riesgos-psicosociales>
- Johnston Derek, Bell Cheryl, Jones Martyn, Farquharson Barbara, Allan Julia, Schofield Patricia, Ricketts Ian & Johnston Marie. (2015). Stressors, Appraisal of Stressors, Experienced Stress and Cardiac Response: A Real-Time, Real-Life Investigation of Work Stress in Nurses. *CrossMark*, 50, 187–197.
- Karp Garrido, M. A. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur, 2019*. [tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco] Repositorio institucional.
- Málaga Bejar, Y. S. (2017). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería que trabajan en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani-Cusco, 2017*. [tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco] Repositorio institucional.
- Mamani Humaní, L. Y. (2019). *Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani-Cusco-2019*. [tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco] Repositorio institucional.
- Marquez, Emperatriz & Flores, Luz Marina. (2019). *Las condiciones de trabajo y su relación con el estrés laboral de las enfermeras del servicio de emergencias del hospital de apoyo, Camaná, 2018*. [tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio institucional.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 1.
- Meneses, D. A., Hernández, M., & Muñoz, F. (2019). *Factores percibidos como carga laboral por colaboradores de contact center de la empresa colsubsidio bogotá: universidad cooperativa de Colombia*. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019_factores_carga_laboral.pdf
- Miño Sepúlveda, A. (07 de Mayo de 2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio

correlacional. *Revista Psicología Científica.com.*
[https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/#:~:text=%E2%80%93%20Definici%C3%B3n%20operacional%3A%20S%C3%ADndrome%20que%20abarca,despersonalizaci%C3%B3n%20y%20falta%20de%20realizaci%C3%B3n\).](https://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/#:~:text=%E2%80%93%20Definici%C3%B3n%20operacional%3A%20S%C3%ADndrome%20que%20abarca,despersonalizaci%C3%B3n%20y%20falta%20de%20realizaci%C3%B3n).)

Montero Reyes, R. (13 de Octubre de 2020). NORMAS LEGALES. *Diario Oficial del Bicentenario el Peruano.*
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2978-decreto-supremo-n-020-2019-tr-1840085-4/>

Montes Padilla, F. G. (06 de Marzo de 2016). <http://www.visionindustrial.com.mx/>.
<http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Narváez López, O. A. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín Informativo CEI*, 6.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. En *Boletín internacional de investigación sindical* (Vols. 1-2). Ginebra.

Ortega Ruiz, C., & López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical an Health Psychology*, 137-160.

Peiró Silla, J. M. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31(31).
https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_EI_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf

- Picazo, D. (Enero de 2015). Organización del trabajo y exigencias prisosociales en el profesor universitario.
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- Puig Cruells, C. (2011). Trabajo Social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales.
- Ramírez Campos, Á. F., & Dominguez Aguirre, L. A. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las ies de Puerto Vallarta. (U. S. Escuela Superior de Comercio y Administración, Ed.) *Investigación Administrativa* (109). <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Reig Ferrer, A., & Caruana Vañó, A. (1989). Estrés ocupacional y patrón A de comportamiento como predictores de insatisfacción laboral y del estado de salud en personal de enfermería de hospital. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(14), 147-162. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1989/vol3/arti2.htm>
- Rodríguez Carvajal, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Sánchez Flores, F. A. (15 de Junio de 2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sánchez Vera, K. M. (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS).
- Sarsosa, Kewy & Charria, Victor Hugo. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Bogotá: Univerdad y Salud Artículo original .

Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública.

Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., & Ramos Gallardo, G. A. (s.f.). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios. (U. A. Coahuila, Ed.) *Red Internacional de Investigadores en Competitividad Memoria del IX Congreso*.

Walpole, R., Myers, R., Myers, S., & Ye, K. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. México: Pearson educación.

ANEXOS

Anexo 3.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1 : Operacionalización de variables
Matriz de operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores
Estrés laboral	(Miño Sepúlveda, 2012) Es un tipo de estrés laboral generado en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para esa actividad.	Son las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones clima organizacional, insatisfacción laboral, despersonalización y agotamiento profesional, en base a 23 ítems.	Clima organizacional	Percepciones individuales	1 - 6	Escala Ordinal Siempre [5] Muchas veces [4] Algunas veces [3] Solo algunas veces [2] Nunca [1]
				Actitudes y valores		
			Insatisfacción laboral	Condición de trabajo	7 - 12	
				Ansiedad		
			Despersonalización	Trastorno mental	13 - 17	
				Alteraciones de comportamiento		
			Agotamiento profesional	Agotamiento emocional	18 - 23	
				Incompetencia		

Nota: Adaptado por Quispe Sornoza, Marilú (2020)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al estrés laboral. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Conteste de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DETALLE	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
PERCEPCIONES INDIVIDUALES						
1	En mi servicio se respeta las percepciones individuales					
2	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo					
3	Participo de las actividades culturales y recreacionales de la organización					
4	Hablo con entusiasmo de mi trabajo con otras personas					
ACTITUDES Y VALORES						
5	Me siento capaz de tomar decisiones dentro de mis competencias					
6	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
DIMENSIÓN 2: INSATISFACCIÓN LABORAL						
CONDICIONES DE TRABAJO						
7	Recibo insuficiente ayuda para el apoyo en mi trabajo					
8	Ayudo a mis compañeros en el trabajo					
9	Mis superiores no me dan el reconocimiento que merezco					
ANSIEDAD						
10	Siento ansiedad en el trabajo					
11	Al finalizar la jornada laboral, me siento especialmente cansado(a)					
12	Percibo un entorno negativo en mi trabajo					
DIMENSIÓN 3: DESPERSONALIZACIÓN						
TRASTORNO MENTAL						
13	Ha ejercido la agresión física contra pacientes o compañeros de trabajo					
14	Actúo con presión, amenaza o intimidado a otros					
15	La rutina hace que pierda la calma en el trabajo					
ALTERACIONES DE COMPORTAMIENTO						
16	Soy susceptible o me molesto con facilidad en el trabajo					
17	Discuto con el jefe inmediato en mi centro de labores					
DIMENSIÓN 4: AGOTAMIENTO						
AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
18	Me siento desgastado emocionalmente por el servicio que presto					

19	Escondo mis emociones personales, por el servicio que presto						
20	He padecido pérdida de energía en las últimas tres semanas						
INCOMPETENCIA							
21	Reconozco mis limitaciones						
22	He sentido que no puedo superar mis dificultades						
23	Me desmotiva un trabajo rutinario						

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Conteste de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DETALLE	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CARGA LABORAL						
CARGA MENTAL DE TRABAJO						
1	El nivel de atención requerido para la ejecución de mi trabajo es elevado					
2	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo					
3	He perdido mucho el sueño por mis preocupaciones en el trabajo					
DIMENSIÓN 2: EXIGENCIAS PSICOSOCIALES						
ROTACIÓN DE TURNOS						
4	La distribución de mis tareas es irregular lo que provoca que se acumule el trabajo					
5	Los horarios de mi trabajo van contra de mi voluntad además son cambiantes					
PROLONGACIÓN DE LA JORNADA LABORAL						
6	La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, otros) me provoca malestar					
7	Me cambian de tareas contra mi voluntad					
8	La supervisión me exige superar mis metas respecto a otros					
DIMENSIÓN 3: RELACIONES INTERPERSONALES						
CONVIVENCIA						
9	Mis relaciones con mis compañeros y/o jefes son satisfactorias					
10	Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo					
PERCEPCIÓN						
11	Mis jefes reconocen, como valoran mi trabajo					
12	Respeto las opiniones individuales de mis jefes, como las de mis compañeros en el trabajo					
13	Mi comportamiento varía mucho en función de con quién hablo					

DIMENSIÓN 4: SUPERVISIÓN						
CUIDADO PROFESIONAL						
14	He recibido felicitaciones por el desempeño de trabajo					
15	Siento apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades					
16	Mi jefe me respalda frente a la comisión de supervisores					
17	Seguir las normas es la mejor forma de conseguir un resultado					
EDUCACIÓN						
18	Asisto a capacitaciones de sesiones educativas o demostrativas					
19	Me actualizo en mi campo laboral, fuera del horario de trabajo					

Fichas técnicas del cuestionario de estrés laboral y factores de riesgos psicosociales.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL	
Nombre del instrumento:	Cuestionario de estrés laboral
Autor/es:	Hernández, Ortega y Reidl (2012)
Adaptado por:	Quispe Sornoza, Marilú (2020)
Lugar:	Centro de Salud de Ocongate
Fecha de aplicación:	Diciembre, 2020
Objetivo:	Medir el estrés laboral
Administrado a:	Personal de salud del Centro de Salud de Ocongate
Tiempo de aplicación:	20 minutos
FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	
Nombre del instrumento:	Cuestionario ISTAS (Modelo COPSOQ)
Autor/es:	Moncada, Llorens, Kristensen, Vega (2011)
Adaptado por:	Quispe Sornoza, Marilú (2020)
Lugar:	Centro de Salud de Ocongate
Fecha de aplicación:	Diciembre, 2020
Administrado a:	Personal de salud del Centro de Salud de Ocongate
Tiempo de aplicación	20 minutos

ESTRUCTURA

El instrumento consta de 23 ítems para estrés laboral y 19 ítems para factores de riesgos psicosociales al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

Siempre	[5]
Muchas veces	[4]
Algunas veces	[3]
Solo algunas veces	[2]
Nunca	[1]

Interpretación de los coeficientes de correlación.

INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN	
VALOR	INTERPRETACIÓN
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Cálculo de tamaño muestral

Matriz de datos de estrés laboral

N° ENCUESTADOS	CLIMA ORGANIZACIONAL						INSATISFACCIÓN LABORAL						DESPERSONALIZACIÓN					AGOTAMIENTO PROFESIONAL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3
2	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	2	2	1	2	2	2	1	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4
5	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
6	1	3	2	2	2	1	3	4	2	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1
7	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	2	5	3	5	2	4	5
8	1	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2	3
9	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	5	3	4	3
10	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	1	2	3	3	4	3	3	2
11	1	2	2	3	1	4	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	1	2
12	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
13	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	2	4	1	3	1	3	1	1	1	3	2
14	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3
15	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	4	1	1	2	3	2
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	1	3	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	3	1	3	1	4	1	3	2
18	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3
19	1	3	3	5	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	3	4	3	5	4	3	1	2	3
20	5	2	5	5	3	5	3	5	2	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	1	5
21	1	3	3	2	5	2	3	4	4	2	3	5	1	3	3	3	5	5	1	1	2	2	2
22	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
23	1	1	1	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	3
24	1	3	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	2	2
25	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4
26	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2
27	1	4	4	3	2	1	5	4	2	1	2	3	4	5	3	1	1	3	2	1	1	3	1
28	2	3	3	2	2	4	5	3	1	4	1	3	2	3	2	3	5	2	1	1	3	3	2
29	4	2	3	2	2	2	1	3	3	5	1	1	3	3	2	4	1	1	1	4	2	2	2
30	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	1	1	1	2	4	3	4	1	2	4	5	5	5	4	5	3	1	4	3	2	1	2	3
32	4	3	3	4	2	4	5	3	5	4	1	3	2	3	3	5	5	1	1	4	1	2	2
33	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4
35	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3

36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5
37	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4
38	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	2	5	5	4	2	4	2	5	2
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
40	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3
41	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
44	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5
45	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3
46	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	2	5	3	5	2	4	5
47	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
48	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	2	5	5	4	2	4	2	5	2
49	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3
50	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4

Matriz de datos de factores de riesgos psicosociales

N° ENCUESTADOS	CARGA LABORAL			EXIGENCIAS PSICOSOCIALES					RELACIONES INTERPERSONALES					SUPERVISIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	1	3	4	4	1	3	3	1	4	1	2	4	1	4	1	2	1	1
2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
3	4	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	4	3	2	2
4	3	4	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
6	2	4	3	2	1	5	2	3	2	2	4	4	2	4	1	4	4	3	4
7	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5
8	1	5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	3
9	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
10	1	1	2	1	5	5	5	5	1	4	2	5	5	5	1	4	3	1	5
11	4	3	2	1	1	4	4	2	1	1	4	3	2	1	1	4	3	2	1
12	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
13	3	3	4	2	5	3	3	3	2	1	4	3	3	3	1	2	3	4	3
14	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2
15	2	4	5	2	2	5	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	2	3	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
17	1	5	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	5	1	1	3	2	3
18	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5
19	1	1	5	2	2	1	5	2	2	1	1	3	1	1	1	4	5	1	1
20	3	5	2	2	2	2	5	2	3	5	4	2	5	4	5	5	3	4	2
21	4	4	3	4	5	3	4	4	5	1	3	4	4	2	2	3	4	4	2
22	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
23	3	4	5	5	2	3	3	5	1	1	3	4	3	5	2	3	4	5	3
24	2	2	3	4	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4
25	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
26	1	5	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	1	5	1	4	1	2	3
27	1	1	3	1	1	1	5	3	1	1	2	2	5	1	1	5	2	1	1
28	4	2	4	3	4	5	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	5	2
29	3	3	4	5	5	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	5	3	3
30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	2	3	4	1	1	2	2	4	1	2	2	3	2	5	1	2	3	4	2
32	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	4	1	5
33	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	5	3	3	4	4	3
34	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5

35	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4
36	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
37	1	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
38	4	5	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4
39	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4
40	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	4
41	1	3	1	2	2	5	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4
42	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
44	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
45	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
46	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5
47	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
48	4	5	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
49	1	3	1	2	2	5	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4
50	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 CLIMA ORGANIZACIONAL								
1	En mi servicio se respeta las percepciones individuales	x		x		x		
2	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo	x		x		x		
3	Participo de las actividades culturales y recreacionales de la organización.	x		x		x		
4	Hablo con entusiasmo de mi trabajo con otras personas	x		x		x		
5	Me siento capaz de tomar decisiones dentro de mis competencias	x		x		x		
6	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 INSATISFACCIÓN LABORAL								
7	Recibo insuficiente ayuda para el apoyo en mi trabajo	x		x		x		
8	Ayudo a mis compañeros en el trabajo	x		x		x		
9	Mis superiores no me dan el reconocimiento que merezco	x		x		x		
10	Siento ansiedad en el trabajo	x		x		x		
11	Al finalizar la jornada laboral, me siento especialmente cansado(a)	x		x		x		
12	Percebo un entorno negativo en mi trabajo	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 DESPERSONALIZACIÓN								
13	Ha ejercido la agresión física contra pacientes o compañeros de trabajo	x		x		x		
14	Actúo con presión, amenaza o intimidado a otros	x		x		x		
15	La rutina hace que pierda la calma en el trabajo	x		x		x		
16	Soy susceptible o me molesto con facilidad en el trabajo	x		x		x		
17	Discuto con el jefe inmediato en mi centro de labores	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 AGOTAMIENTO								
18	Me siento desgastado emocionalmente por el servicio que presto	x		x		x		
19	Escondo mis emociones personales, por el servicio que presto	x		x		x		
20	He padecido pérdida de energía en las últimas tres semanas	x		x		x		
21	Reconozco mis limitaciones	x		x		x		
22	He sentido que no puedo superar mis dificultades	x		x		x		
23	Me desmotiva un trabajo rutinario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Mg. Huanambal Tiravanti Víctor Abel
Especialidad del validador: Administración de Salud

DNI: 10550012

29 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 CARGA LABORAL								
1	El nivel de atención requerido para la ejecución de mi trabajo es elevado	x		x		x		
2	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo	x		x		x		
3	He perdido mucho el sueño por mis preocupaciones en el trabajo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 EXIGENCIAS PSICOSOCIALES								
4	La distribución de mis tareas es irregular lo que provoca que se acumule el trabajo	x		x		x		
5	Los horarios de mi trabajo van contra de mi voluntad además son cambiantes	x		x		x		
6	La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, otros) me provoca malestar	x		x		x		
7	Me cambian de tareas contra mi voluntad	x		x		x		
8	La supervisión me exige superar mis metas respecto a otros	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 RELACIONES INTERPERSONALES								
9	Mis relaciones con mis compañeros y/o jefes son satisfactorias	x		x		x		
10	Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo	x		x		x		
11	Mis jefes reconocen, como valoran mi trabajo	x		x		x		
12	Respeto las opiniones individuales de mis jefes, como las de mis compañeros en el trabajo	x		x		x		
13	Mi comportamiento varía mucho en función de con quién hablo	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 SUPERVISIÓN								
14	He recibido felicitaciones por el desempeño de trabajo	x		x		x		
15	Siento apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades	x		x		x		
16	Mi jefe me respalda frente a la comisión de supervisores	x		x		x		
17	Seguir las normas es la mejor forma de conseguir un resultado	x		x		x		
18	Asisto a capacitaciones de sesiones educativas o demostrativas	x		x		x		
19	Me actualizo en mi campo laboral, fuera del horario de trabajo.	x		x		x		

si

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Huanambal Tiravanti Víctor Abel

DNI:10550012

Especialidad del validador: **Administración de Salud**

29 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 CLIMA ORGANIZACIONAL								
1	En mi servicio se respeta las percepciones individuales	X		X		X		
2	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo	X		X		X		
3	Participo de las actividades culturales y recreacionales de la organización.	X		X		X		
4	Hablo con entusiasmo de mi trabajo con otras personas	X		X		X		
5	Me siento capaz de tomar decisiones dentro de mis competencias	X		X		X		
6	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 INSATISFACCIÓN LABORAL								
7	Recibo insuficiente ayuda para el apoyo en mi trabajo	X		X		X		
8	Ayudo a mis compañeros en el trabajo	X		X		X		
9	Mis superiores no me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
10	Siento ansiedad en el trabajo	X		X		X		
11	Al finalizar la jornada laboral, me siento especialmente cansado(a)	X		X		X		
12	Percibo un entorno negativo en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 DESPERSONALIZACIÓN								
13	Ha ejercido la agresión física contra pacientes o compañeros de trabajo	X		X		X		
14	Actúo con presión, amenaza o intimidó a otros	X		X		X		
15	La rutina hace que pierda la calma en el trabajo	X		X		X		
16	Soy susceptible o me molesto con facilidad en el trabajo	X		X		X		
17	Discuto con el jefe inmediato en mi centro de labores	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 AGOTAMIENTO								
18	Me siento desgastado emocionalmente por el servicio que presto	x		X		X		
19	Escondo mis emociones personales, por el servicio que presto	X		X		X		
20	He padecido pérdida de energía en las últimas tres semanas	X		X		X		
21	Reconozco mis limitaciones	X		X		X		
22	He sentido que no puedo superar mis dificultades	X		X		X		
23	Me desmotiva un trabajo rutinario	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vásquez Alva Jorge Enrique
Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud.

DNI: 07235507

09 de octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 CARGA LABORAL								
1	El nivel de atención requerido para la ejecución de mi trabajo es elevado	X		X		X		
2	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo	X		X		X		
3	He perdido mucho el sueño por mis preocupaciones en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 EXIGENCIAS PSICOSOCIALES								
4	La distribución de mis tareas es irregular lo que provoca que se acumule el trabajo	X		X		X		
5	Los horarios de mi trabajo van contra de mi voluntad además son cambiantes	X		X		X		
6	La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, otros) me provoca malestar	X		X		X		
7	Me cambian de tareas contra mi voluntad	X		X		X		
8	La supervisión me exige superar mis metas respecto a otros	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 RELACIONES INTERPERSONALES								
9	Mis relaciones con mis compañeros y/o jefes son satisfactorias	X		X		X		
10	Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo	X		X		X		
11	Mis jefes reconocen, como valoran mi trabajo	X		X		X		
12	Respeto las opiniones individuales de mis jefes, como las de mis compañeros en el trabajo	X		X		X		
13	Mi comportamiento varía mucho en función de con quién hablo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 SUPERVISIÓN								
14	He recibido felicitaciones por el desempeño de trabajo	X		X		X		
15	Siento apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades	X		X		X		
16	Mi jefe me respalda frente a la comisión de supervisores	X		X		X		
17	Seguir las normas es la mejor forma de conseguir un resultado	X		X		X		
18	Asisto a capacitaciones de sesiones educativas o demostrativas	X		X		X		
19	Me actualizo en mi campo laboral, fuera del horario de trabajo.	x		x		x		

si

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vásquez Alva Jorge Enrique
Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

DNI: 07235507

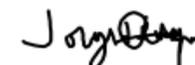
09 de octubre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIONES DE AMBAS VARIABLES.

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIONES DE AMBAS VARIABLES.

A continuación se detallan los Coeficientes de fiabilidad de los instrumentos de evaluación:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario estrés laboral	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,973	23

Interpretación:

El resultado muestra que el instrumento que mide el estrés laboral es excelente, con un valor de 0,978 puntos. En consecuencia, se concluye que los cuestionarios evaluados son altamente confiables.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario factores de riesgos psicosociales	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,944	19

Interpretación:

El resultado muestra que el instrumento que mide los factores de riesgos psicosociales es excelente, con un valor de 0.944 puntos. En consecuencia, se concluye que los cuestionarios evaluados son altamente confiables.

SOLICITO: Autorización para aplicación del instrumento de investigación.

CD. MHIDUAR RAUL BACA CUBA

GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE OCONGATE

Cordial saludo:

Lic. Marilú Quispe Sornoza, identificada con número de DNI: 44037899 con domicilio en Picchu la Rinconada Q-8, por medio de la presente me dirijo a usted para poner de su conocimiento:

Que en mi condición de egresada de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, vengo realizando mi tesis para optar el grado de Magíster en Gestión de Servicios de Salud, es por ello que recurro a su despacho con la finalidad de solicitarle se me autorice la aplicación del instrumento (cuestionario), sobre ° Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate-Cusco,2020 ° el cual será aplicada a partir del 10 al 16 de noviembre del presente año.

Con la seguridad de su atención de la presente petición, es oportuno expresarle mi agradecimiento y estima personal.

Cusco, 13 de noviembre del 2020



MARILU QUISPE SORNOZA
DNI Nro: 44037899


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUP

CD. Mhiduar Raúl Baca Cuba
COP 21962
FRENTE DEFI CLAS OCONGATE
13/11/2020
14:00

Autorización de la autoridad del establecimiento de salud de Ocongate.

PROVEÍDO FAVORABLE

Vista la solicitud presentada por la Lic. Marilú Quispe Somoza, identificada con DNI:44037899, estudiante de la Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, quien solicita autorización para la aplicación de instrumento de investigación (cuestionario) de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate-Cusco, 2020.

LA GERENCIA DE PROVEÍDO FAVORABLE SE EXPIDE EL PRESENTE PREVISTO A SOLICITUD DE LA INTERESADA.

Cusco, 13 de noviembre del 2020



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR

CD. Mhiduar Raúl Baca Cuba
COP 21902
SERVIDE (DE) CUSCO OCONGATE

**“Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el
personal del centro de salud de Ocongate, 2020”**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación es conducido por la estudiante Quispe Sornoza, Marilú, de la Universidad Cesar Vallejo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá resolver el cuestionario, esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo, respetando su participación voluntaria y de manera anónima. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento si algunas de las preguntas del cuestionario le parecen incómodas, usted tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informada(o) de que la meta de este estudio es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. Me han indicado también, tendré que resolver el cuestionario, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Firma:.....

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del centro de salud de Ocongate,2020									
AUTOR: Marilú Quispe Sornoza.									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020?</p> <p>Problemas específicos 1.- ¿Qué relación existe entre clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020?</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020?</p> <p>3.- ¿Qué relación existe entre despersonalización y los factores de riesgos psicosociales</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: 1.- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p> <p>2.- Determinar la relación que existe entre insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p> <p>3.- Determinar la relación que existe</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas 1.- Existe relación significativa entre clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p> <p>2.- Existe relación significativa entre insatisfacción laboral y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p> <p>3.- Existe relación significativa entre despersonalización y los factores de</p>	Variable 1	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
			Estrés laboral	(Miño Sepúlveda, 2012), es un tipo de estrés laboral generado en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para esa actividad.	Clima organizacional	*Percepciones individuales *Actitudes y valores	1 - 6	Ordinal	
						Insatisfacción laboral	*Condición de trabajo *Ansiedad	7 - 12	Ordinal
							Despersonalización	* Trastorno mental * Alteraciones de comportamiento	13 - 17
						Agotamiento profesional		*Agotamiento emocional * Incompetencia	18 - 23
			Variable 2	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Factores de riesgos psicosociales	(Alastruey Anza & Gomez Etxebarria, 2013) Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y	Carga laboral	*Carga mental de trabajo *Condiciones ambientales	1 - 3	Ordinal				

<p>en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020? 4.- ¿Qué relación existe entre agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020?</p>	<p>entre despersonalización y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. 4.- Determinar la relación que existe entre agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p>	<p>riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020. 4.- Existe relación significativa entre agotamiento profesional y los factores de riesgos psicosociales del personal del Centro de Salud de Ocongate, 2020.</p>		<p>que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.</p>	<p>Exigencias psicosociales</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Supervisión</p>	<p>* Rotación de turnos *Prolongación de la jornada laboral</p> <p>*Convivencia *Percepción</p> <p>*Cuidado profesional * La educación</p>	<p>4 - 8</p> <p>9 - 13</p> <p>14 - 19</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>
---	---	--	--	--	--	--	---	--

PRUEBA DE NORMALIDAD

Para el análisis de los resultados conseguidos se determinó primeramente el tipo de distribución que presentan ambas variables, para lo cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Su finalidad es indicar si las variables proceden de una población que tiene una distribución normal o no. Seguidamente se determinó esta prueba y se decidió utilizar una prueba paramétrica de Pearson o una prueba no paramétrica de Spearman-Rho.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	N	Estadístico de prueba	P
Clima organizacional	50	,194	,000
Insatisfacción laboral	50	,187	,000
Despersonalización	50	,176	,000
Agotamiento profesional	50	,148	,008
Estrés laboral	50	,182	,000
Carga laboral	50	,105	,200
Exigencias psicosociales	50	,141	,015
Relaciones interpersonales	50	,099	,200
Supervisión	50	,114	,105
Factores de riesgos psicosociales	50	,127	,043

Criterios para determinar normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

$P \geq \alpha$ = Los datos proceden de una distribución normal.

$P < \alpha$ = Los datos no proceden de una distribución normal.

Así como se muestra en la tabla, la mayoría de las dimensiones no tienen distribución normal, así también las variables estrés laboral y factores de riesgos

psicosociales no tienen distribución normal, porque P es menor que $\alpha = 0.05$, entonces se aplica una prueba no paramétrica Rho de Spearman para este estudio, como se demuestra a continuación.