

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“NIVEL DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DEL TERMINAL
TERRESTRE, PUNO 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

KATERIN YOSHIME GUTIERREZ CUAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO - PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“NIVEL DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DEL TERMINAL TERRESTRE,
PUNO 2018”

TESIS

KATERIN YOSHIME GUTIERREZ CUAQUIRA
PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA
APROBADO POR EL JURADO FIRMANTE CONFORMADO POR:

PRESIDENTE :

Dra. NARDA ESTELA CALSIN CHIRINOS



PRIMER MIEMBRO :

Dra. FRIDA JUDITH MALAGA YANQUI

SEGUNDO MIEMBRO :

Mg. NURY GLORIA RAMOS CALISAYA

DIRECTOR / ASESOR :

Dr. JUAN MOISES SUCAPUCA ARAUJO

Área: Salud del Adulto
Tema: Estrés Laboral

Fecha de sustentación: 09 de mayo del 2019

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiar mi camino y me dio la dicha de la vida.

A mis padres *Angel y Elsa*, por darme la oportunidad de tener una carrera maravillosa y creer en mí, por formarme con buenos sentimientos y valores, por su comprensión, su sacrificio, por haberme brindado el apoyo para lograr mis metas.

Con inmenso cariño a mi hermano *Angel Hadilson*, mi amigo y compañero inseparable, quien con su espíritu de niño me brinda alegría, inocencia, paciencia y amor

A mis abuelos *Rosa y Simón*, sus consejos, sus canas son la sabiduría que me transmitieron conocimientos vitales para la vida, encaminándome por el buen sendero.

KATERIN YOSHIME

AGRADECIMIENTOS

- Al gerente del Terminal Terrestre Puno, por darme la oportunidad de poder desarrollar la investigación en su ámbito laboral. A los trabajadores del Terminal Terrestre Puno, quienes colaboraron y dedicaron su tiempo para poder responder los cuestionarios e hicieron posible el logro de los objetivos de la presente investigación.
- A mi alma mater, la *Universidad Nacional del Altiplano*, por acogerme y darme la oportunidad de forjarme profesionalmente, preparándome para un futuro mejor y ser una persona de bien.
- A la Facultad de Enfermería por su acogida, así también a los docentes por compartir sus conocimientos teórico – prácticos, para desempeñarnos como unas excelentes profesionales en enfermería.
- A mi director y asesor de tesis *Dr. Juan Moisés Sucapuca Araujo*, por sus constantes orientaciones durante el desarrollo y culminación de esta investigación.
- A los miembros del Jurado Calificador: *Dra. Narda Estela Calsín Chirinos, Dra. Frida Judith Málaga Yanqui y Mg. Nury Gloria Ramos Calisaya*, agradezco de forma especial por sus aportes y orientaciones en la culminación de la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ACRONIMOS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
CAPITULO I	12
INTRODUCCIÓN	12
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	12
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	14
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	14
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
CAPITULO II	15
REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
2.1 MARCO TEÓRICO.....	15
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPITULO III	27
MATERIALES Y METODOS	27
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:	27
3.1.1. Tipo de investigación	27
3.1.2. Diseño de investigación.....	27
3.2. AMBITO DE ESTUDIO.....	27
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACION.....	29
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	33
CAPÍTULO IV	34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34

4.1 RESULTADOS	34
4.2 DISCUSIÓN	37
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: UBICACIÓN DEL ESTUDIO (TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE PUNO)	28
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIONES QUE PRESENTAN LOS TRABAJADORES DEL TERMINAL TERRESTRE DE PUNO, 2018.....	34
TABLA 2. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN CARACTERÍSTICAS EN TRABAJADORES DEL TERMINAL TERRESTRE DE PUNO, 2018.....	35
TABLA 3. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN CARACTERÍSTICAS OCUPACIONALES QUE CUMPLEN LOS TRABAJADORES DEL TERMINAL TERRESTRE DE PUNO, 2018.....	36

ACRÓNIMOS

- (OMS)** : Organización Mundial de la Salud.
- (OPS)** : Organización Panamericana de la Salud.
- (OG)** : Objetivo General
- (OE1)** : Objetivo Especifico 1
- (OE2)** : Objetivo Especifico 2
- (OE3)** : Objetivo Especifico 3

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores del Terminal Terrestre - Puno 2018; fue de tipo descriptivo simple no experimental, se aplicó el diseño simple de corte transversal. La población y muestra fue de tipo censal, estuvo conformado por 68 trabajadores; por criterios de inclusión, se tiene un total 57 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el “Cuestionario para la evaluación de estrés – tercera versión” Machicado (2016 Puno). Los resultados obtenidos según dimensiones fueron: que el nivel de estrés obtenido fue medio en: la fisiológica con un 52.6%, en lo intelectual y laboral con 4.4% y psico emocional con 50.9% y con un nivel de estrés bajo, en lo social que fue de 49.1%. En las características personales según sexo: femenino el 38.6% presenta un nivel de estrés medio, mientras que en el masculino el 24.6% tiene un estrés bajo, según edad: de 20 a 40 años el 38.6% tiene un nivel de estrés bajo y de 41 a 60 años el 21.1% tiene estrés medio, según instrucción: primaria el 1.8%, secundaria el 12.3%, presentan un nivel de estrés medio, teniendo en lo superior un nivel de estrés entre medio y bajo con 36.8%. En las características ocupacionales según función: administrativa el 10.5% tiene un nivel de estrés medio y en función operativa el 40.4% tienen un nivel de estrés medio, tanto igual a un nivel de estrés bajo, según tiempo de servicio: menos de 1 año el 19.3% tiene un nivel de estrés bajo, mientras que de 1 a 3 años el 28.1% y más de 4 años de servicio el 8.8% presentan un nivel de estrés medio.

PALABRAS CLAVE: Nivel de estrés, trabajadores, terminal terrestre.

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the level of stress presented by the workers of the Terrestrial Terminal - Puno 2018; It was a simple non-experimental descriptive type, the simple cross-sectional design was applied. The population and sample was of census type, it was conformed by 68 workers; By inclusion criteria, there are a total of 57 workers, for the data collection the interview was used as a technique and as a tool the “Questionnaire for stress assessment - third version” Machicado (2016 Puno). The results obtained according to dimensions were: that the level of stress obtained was medium in: the physiological with 52.6%, in the intellectual and labor with 4.4% and emotional psycho with 50.9% and with a low level of stress, in the social that It was 49.1%. In the personal characteristics according to sex: female 38.6% have a medium level of stress, while in the male 24.6% have low stress, according to age: from 20 to 40 years old, 38.6% have a low level of stress and 41 to 60 years 21.1% have medium stress, according to instruction: primary 1.8%, secondary 12.3%, have a medium level of stress, having a medium to low level of stress at the top with 36.8%. In occupational characteristics according to function: administrative 10.5% have a medium stress level and in operational function 40.4% have a medium stress level, both equal to a low stress level, according to service time: less than 1 year the 19.3% have a low stress level, while 1 to 3 years old, 28.1% and over 4 years of service 8.8% have a medium stress level

KEY WORDS: Stress level, workers, land terminal.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Dentro de los problemas de salud pública a nivel mundial, el estrés es una de las manifestaciones más características de la vida moderna y una de las causas principales de agotamiento del organismo. Sin importar la edad, el sexo o la profesión, influye provocando diferentes trastornos. El estrés es una respuesta adaptativa en la cual el cuerpo de la persona se prepara y ajusta ante una situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso (1).

En un estudio en el Perú se reporta un 23.5% de trabajadores en un centro laboral con un elevado nivel de estrés (2), mientras que a nivel local se reporta que por la presión y sobre carga laboral se genera riesgo en la salud en un 58%, provocando cansancio y estrés, afectando el cumplimiento de las obligaciones en el desempeño de la función en su trabajo (3).

El estrés laboral es uno de los diez problemas principales de salud relacionados con el trabajo, precursor de serias dificultades de salud mental y un importante objetivo para las actividades de promoción, prevención de la salud y la salud mental (4).

La Organización Mundial de la Salud ya en los años 90, alertaba del posible impacto negativo de los cambios en el mundo del trabajo en la salud de la población de los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, el uso de nuevas sustancias químicas y los factores psicosociales, preveía un aumento de los trastornos menores de la salud mental relacionados con el trabajo. Por otro lado, en las últimas décadas numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia de los factores psicosociales, considerando al estrés laboral como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen a disminuir la calidad de vida de las personas (5)(8).

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas (6).

Duran (7) y la OMS, (8) infieren que los costos del estrés laboral pueden ser muy altos, tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional, por ello puntualizan algunas posibles manifestaciones; en el ámbito personal y organizativo.

Las personas reaccionan al estrés de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estrategias de afrontamiento y recursos ambientales. Ciertas ocupaciones son intrínsecamente más estresantes, por ejemplo, aquellas donde los trabajadores participan en altos niveles de contacto interpersonal con el público. Las mujeres son particularmente propensas a sufrir de estrés relacionado con el trabajo debido ya que a menudo tienen la responsabilidad principal en el cuidado de los hijos y el manejo del hogar (9).

Para que una organización logre alcanzar las metas propuestas y el máximo rendimiento, de sus trabajadores, es necesario que se le brinde atención a los factores estresantes a los que pueden estar sometidos (10).

El recurso humano ha ido adquiriendo una gran importancia en el mundo empresarial y de servicios, como factor determinante del éxito de dichas organizaciones. Desde esta perspectiva los problemas de salud psicosocial como el estrés, son peligrosas para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo, traduciéndose en un bajo desempeño de los trabajadores (11)(12).

Por lo expuesto se entiende que cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, el cual se puede evidenciar alteraciones psicológicas, como es el estrés, lo que a su vez constituye una de las principales causas de incapacidad laboral, pues afecta la capacidad del ser humano de funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vivimos, este fenómeno compromete instancias organizadas de la vida ciudadana como se ha observado en trabajadores de Argentina (13).

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar el nivel de estrés, fisiológico, social, intelectual y laboral, psicoemocional que presentan los trabajadores del Terminal Terrestre , Puno 2018

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Determinar el nivel de estrés y características personales (sexo, edad, grado de instrucción) que presentan los trabajadores del Terminal Terrestre, Puno 2018.
- ✓ Determinar el nivel de estrés y características ocupacionales (función y tiempo de servicio) que presentan los trabajadores del Terminal Terrestre, Puno 2018.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Estrés laboral

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno trascendente y reconocido socialmente, pues se vincula con frecuencia a la actividad laboral (14).

Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales; el estrés aparece cuando la presión se hace excesiva o difícil de controlar, el estrés puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de su empresa (15).

La Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, (16) define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud.

Según Duran. (7) El estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral.

2.1.2 Tipos de estrés laboral

Existen dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.
- El crónico: Es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá (17).

2.1.3 Factores que intervienen en el estrés laboral

En situaciones laborales todos tenemos diferentes grados de estrés. Lo que debe propiciar la persona y la organización es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo. Entonces podemos indicar factores intervinientes en el estrés laboral.

- a. **Recursos personales:** Refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- b. **Recursos laborales:** Son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas. (7)

2.1.4 Causas del estrés laboral

El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte, cuando la habilidad de una persona controla las exigencias del trabajo que se ve amenazada (8). Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que pese a las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador.

Duran, (7) categoriza las causas de estrés, en tres niveles de análisis: Estresores individuales, del entorno o extra organizativos y organizativos.

- a. **Estresores individuales:** Considera los aspectos personales (a partir de las diferencias individuales) que influyen en la interpretación subjetiva tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:
 - Cognitivo/afectivas: Por ejemplo, creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima.
 - Conductuales: Habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre otros.
 - Demográficas: Edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas, entre otros.
- b. **Estresores del entorno o extra organizativos:** Comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona (problemas como las guerras, el terrorismo, el hambre, la pobreza, el deterioro

del medio ambiente, el cambio climático, los problemas en la educación, la salud, la exclusión, las crisis financieras y sociales, la corrupción, la violación de los derechos humanos en general, entre otros).

c. Estresores organizativos, pueden ser agrupados en cuatro tipos:

- Estresores del ambiente físico: Luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.
- Estresores de nivel individual: Tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad por gente, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas.
- Estresores de nivel grupal (interpersonales): En cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa; acoso.
- En cuanto a supervisión: Participación en la toma de decisiones; recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor; ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; exigencias poco claras o contradictorias; acoso. Por ejemplo, los trabajos que implican contacto con padecimientos, enfermedades o lesiones de las personas o en los que el propio personal hace frente a un peligro físico o a amenazas de violencia pueden constituir pesadas cargas emocionales para los empleados y producir estrés.

2.1.5 Consecuencias del estrés laboral

Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas (8).

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir: respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol), respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse

nervioso o irritado), respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores) (15).

a. Dimensión Fisiológica: Estas comprenden un conjunto de respuestas o alteraciones orgánicas que implica a diversos sistemas del cuerpo como: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos sexuales, trastornos musculares, trastornos psicossomáticos.

- Trastornos gastrointestinales: Úlcera péptica, dispepsia, gastritis, aerofagia, digestiones lentas, entre otras.
- Trastornos cardiovasculares: Aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión sanguínea; hipertensión arterial, enfermedades coronarias, angina de pecho e infarto de miocardio, arritmias cardíacas.
- Trastornos respiratorios: Respiración superficial con mayor frecuencia; asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
- Trastornos endócrinos: Aumento en la producción y secreción de adrenalina, hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.
- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, dermatitis atópica, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
- Trastornos musculares: Aumento de la tensión muscular sudoración; tics, calambres y contracturas, rigidez, alteraciones en los reflejos musculares, dolores musculares.
- Trastornos psicossomáticos: Insomnio, trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), dolor crónico, cefaleas, trastornos inmunológicos (gripe, herpes), falta de apetito, artritis reumatoidea.

b. Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

c. Dimensión intelectual laboral: Se refiere al desarrollo del intelecto este es alcanzado por la búsqueda de conocimientos tanto como como del desarrollo del talento humano

La formación de esta dimensión no es sólo una cuestión de aprender a razonar mejor o de rendimiento académico, aunque no se excluye la mejora de habilidades o de capacidades intelectuales.

d. Dimensión Psico emocional: Son estados internos que se caracterizan por pensamientos, sensaciones, reacciones fisiológicas y conducta expresiva específicos; surgen de modo repentino y parecen difíciles de controlar

- Reacciones cognitivas: Atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción en la capacidad de solución de problemas y, reducción en la capacidad de aprendizaje.
- Reacciones conductuales: Disminución de la productividad, aumento en el consumo de cigarrillos, aumento del consumo de drogas y/o alcohol cometer errores, y reportarse enfermo.

Aspectos Conductuales:

- Reacciones emocionales: Miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y, motivación disminuida.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Nivel de estrés:** Conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud (18)

- **Estrés laboral:** Se define como “la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (19)

- **Trabajadores:** Refiere a toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo. (6)

- **Terminal terrestre:** Espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas de servicio de transporte de una determinada región o de un determinado tipo de transporte.

2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional

García (2006), en su investigación realizada en Chile “Estrés laboral en personal de la Unidad de Emergencia Gineco - obstétrica. Hospital Clínico Regional”, como método usó una batería de 5 cuestionarios a 32 personas. Fueron auto aplicado, validado previamente y que midieron diferentes aspectos de estrés según la percepción del sujeto de estudio. Se analizó la población considerando a dos grupos: profesionales y no profesionales. Según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 casos, cercano al 25% de la población. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. En las escalas de síntomas, como en las de estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 56,3% de la población nombró más de 6 ítems. Las fuentes de tensión en el trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señaló 6 o más fuentes de tensión. Destaca que el 78,1% de la población encuestada identificó una causa específica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo. Se concluye que se encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés. Las fuentes de tensión laboral percibidas tienen que ver con las condiciones físicas de trabajo y la carga laboral en la mayor parte de los casos. Las fuentes de insatisfacción y de tensión son dimensiones independientes en su aparición según grupo ocupacional y sexo (20).

Sánchez (2011), estudio realizado en Argentina “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, la investigación tuvo diseño correlacional, los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado y el último es el BIEPS-A de M. Casullo que

evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes (13).

Campero (2013), en un estudio realizado en Argentina “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo”, en la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica (UTI), del hospital Dr. Humberto Notti, aplicaron encuestas dirigidas a los enfermeros de los servicios mencionados, se obtuvieron datos que lograron aportar respuestas a los interrogantes planteados. El estrés de origen laboral se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales. Luego del análisis de los datos encontraron que del total de los encuestados solo el 26% manifiesta no auto percibir estrés laboral que en el género masculino, mientras que el restante 74% si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente estrés es el género femenino y es la población más propensa al estrés, no solo por el lugar de trabajo, sino por la cantidad de tareas que cumple como madre, esposa, estudiante y enfermera. La sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con todas las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor (1).

Gonzales (2014), en un estudio ejecutado en México “Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en el Serviteca Altense de Quetzaltenango”, utilizó una muestra conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales fueron divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, como instrumento se utilizó la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés (EAE). Los resultados indican una media de 21.1 y 28.1 puntos y está encima de los valores predeterminados por los baremos de

la prueba estandarizada y señala índices de estrés elevados, esto es debido a las presiones que tienen dentro de la institución, las exigencias de parte de los jefes y las metas a alcanzar mensualmente. Se concluye que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas también de salud en los trabajadores (21).

A nivel nacional

Montero (2010), en el estudio en Lima “Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, la muestra estuvo integrada por 92 estudiantes de la Universidad, diagnosticar el nivel de estrés en los estudiantes universitarios, se utilizó un instrumento para determinar el nivel de estrés (alto, medio y bajo) y también se les preguntó el rendimiento académico del semestre anterior. Los resultados indican que no se encontraron diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y sexo, se determinó que se encuentran diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios (22).

Guerrero (2015), en la investigación realizada en Chiclayo “Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno, Chiclayo 2015”, se realizó con una población conformada por 170 colaboradores, de la cual se tomó como muestra toda la población por ser pequeña, la metodología utilizó dos test, el primero denominado Escala de Estresores laborales en colaboradores con 48 ítems y Percepción del Riesgo Laboral con 30 ítems, se realizaron los procedimientos metodológicos según la investigación cuantitativa. Los resultados fueron que se aprecia que el 24.7 % de los encuestados presentan un estrés manejable, el 23.5% muestran un elevado nivel de estrés, el 21.2% tienen un nivel mínimo de estrés, un 11.8% poseen un nivel muy alto de estrés y un 7.1% tiene ausencia de estrés, se concluye que existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo, demostrando fehacientemente que existe relación entre los contextos de los jefes, preparación, conflicto sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción, autoestima; con la participación, implicación, responsabilidad, formación, comunicación, información, gestión del tiempo cohesión de grupo y hostigamiento (2).

Chavez (2016), en un estudio realizado en la ciudad de Tacna, “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área De Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”, el estudio considero a 32 trabajadores abarcando personal administrativo y operativo, para el caso de los administrativos se evaluó a la totalidad de los funcionarios con responsabilidad directa al área. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta, previamente validada; la cual contenía 25 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral. Los resultados indican que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de estrés laboral y su medición en el Desempeño. Se obtuvo que 59,4% de los trabajadores encuestados indicaron que tienen en general una percepción de la existencia del alto estrés laboral, debido a que son ocasionados por una recarga laboral, un 78,1% de los trabajadores encuestados perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral y se ve reflejado en sus habilidades laborales (10).

Salirrosas y Rodríguez (2015), en Trujillo en el estudio “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito de Perú, distrito de La Esperanza - Año 2015”, utilizó el diseño descriptivo correlacional, empleando la técnica de encuesta para la recopilación de datos, validado por juicio de expertos. Se consideró como población objeto de estudio a los asesores actuales del centro de Contacto BCP-Sede La Esperanza, conformada por 175 personas, para determinar el tamaño de la muestra utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple con un margen de confianza del 95% considerando a 121 asesores. Los resultados fueron para el nivel de estrés en la población de estudio “Alto” con 69%, “Promedio” con 21%, y “Bajo” con 10%. Se concluye que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre Jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores, se sugiere implementar estrategias como trabajo en equipo, mejor relacionamiento entre asesores, escuchar a los asesores frente a dificultades y problemas, así como fortalecer de manera permanente los lazos de integración e identificación del centro de contacto con sus colaboradores (23).

Sanchez (2017), estudio realizado en Lima “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)”, el método que se utilizó fue cuantitativo, observacional, transversal analítico. La población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del personal asistencial prehospitalario en total 99. Se empleó dos instrumentos un cuestionario para la recolección de datos generales compuesta por 9 ítems y otro que fue el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macías Robles , en el año 2003. Resultados: La prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU es alto (68%), Otro resultado relevante fue que el estrés laboral fue muy parecido en los dos grupos ocupacionales: médicos y enfermeras. Los factores asociados al estrés laboral fueron: tiempo que labora en SAMU, número de atenciones por turno y edad del personal asistencial prehospitalario. Conclusión: la prevalencia de estrés laboral es 68% en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU. La mayor experiencia laboral, el menor número de atenciones por turno y el ser joven están asociados al estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU (5).

A nivel local:

Ticona (2017), estudio realizado en la región Puno “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015”, la metodología aplicada fue el enfoque cuantitativo, método deductivo y es de tipo descriptivo. La técnica usada fue la encuesta mediante el uso del cuestionario como instrumento, dirigido al personal administrativo que labora en las áreas de planificación, contabilidad, abastecimiento, infraestructura y recursos humanos de la institución; los resultados indican que presentan estrés en el ámbito laboral debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales; siendo las más resaltantes la implementación de la tecnología, el 35% manifiesta que casi siempre le produce estrés la implementación tecnológica y el 60% manifiesta que a veces es conflictiva la comunicación entre compañeros y jefes de área, esto hace que disminuya el rendimiento laboral en la institución, el 33% manifiesta que existe un nivel marcado de estrés en los trabajadores incidiendo en el desempeño individual y además se identificó que las características individuales influyen de manera directa en el rendimiento laboral del

personal administrativo, el 35% manifiesta que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 40% indica que solo a veces cumple eficaz y eficientemente su jornada de trabajo (24).

Machicado (2017), en el estudio “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016”, metodológicamente empleó el tipo de investigación descriptiva, con diseño correlacional - comparativo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó 2 cuestionarios (factores de riesgo psicosocial intralaboral y la evaluación del estrés) a una población y muestra de 17 profesionales de Enfermería de los servicios de EMG y UCI. Los resultados indican en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 42% de profesionales de Enfermería del servicio EMG presentan riesgo alto y muy alto y el 80% de UCI riesgo muy alto; respecto al dominio control sobre el trabajo, el 67% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto y muy alto; en relación al dominio demandas del trabajo, el 83.3% del servicio de EMG y el 80% de UCI presentan riesgo muy alto; y referente al dominio recompensas, el 50% del servicio de EMG presentan riesgo muy alto y el 40% de UCI riesgo alto. Respecto al nivel de estrés el 50% de profesionales de Enfermería de EMG y el 40% de UCI presentan un nivel de estrés alto, se evidencia que existe una relación significativa en los dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas del servicio de EMG (25).

Cuno (2017), en su estudio “Factores psicosociales y el estrés en el desempeño de la función fiscal, fiscalías corporativas de Puno – 2015”, investigación no experimental y método hipotético – deductivo, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, el tipo de muestra es no probabilístico a través de un aleatorio simple, siendo la muestra 208 operadores de justicia fiscal del distrito fiscal de Puno. Resultados: con referencia a si el horario laboral genera estrés, según la disposición de tiempo al día el 50% indica que la sobre carga laboral genera mucha fatiga, al igual que el 19% que indica que no le alcanza el tiempo y esto genera mucha fatiga, a diferencia del 5% que indican que trabajan bajo presión y que esto no causa fatiga. Se concluye que la presión y sobre carga genera riesgo en la salud en un 58% que genera cansancio y estrés, por lo que conlleva contraer enfermedades frecuentes como la diabetes o gastritis, en cambio el 15% indica que el

estrés laboral genera otros problemas médicos sin embargo no le toma mucha importancia. Conclusiones: Se determina que el incremento del estrés en los fiscales es por la presión y sobre carga genera riesgo en la salud en un 58% generado cansancio y estrés, afectando el cumplimiento de las obligaciones en el desempeño de la función fiscal en la investigación preliminar dado por los factores psicosociales del trabajo (3).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental porque permitió identificar el nivel de estrés en los trabajadores del Terminal Terrestre, Puno 2018. (26)

3.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño simple de corte transversal.

Este diseño es diagramado de la siguiente manera:

M ----- **O**

Dónde:

M: Representa a los trabajadores de terminal terrestre de Puno.

O: Representa la información obtenida sobre el nivel de estrés. (27)

3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Terminal terrestre de la ciudad de Puno, ubicado en el jirón 1 de mayo N° 703 – Barrio Cesar Vallejo, que inició sus actividades en octubre del 2001, tiene como finalidad, proporcionar y ofertar al usuario de transporte terrestre los servicios destinados al embarque y desembarque de pasajeros, equipajes y encomiendas y al despacho y recepción de omnibuses del servicio, contiene así mismo las actividades complementarias necesarias para la comodidad, salud, higiene, seguridad, comunicaciones, alimentación, funcionalidad y otros, en apoyo a los pasajeros y transportistas. Actualmente el Terminal Terrestre de Puno, presta servicios a un promedio de 3,000 usuarios al día y 90,000 al mes, concentrando a 36 empresas de servicio de transporte terrestre interdepartamental e internacional de pasajeros, cuenta para ello con el aporte de 57 trabajadores que lo mantiene operativo durante las 24 horas del día incluidos sábados, domingos y feriados. La mayoría de los trabajadores presentan un rango de edad de 30 a 50 años de edad, la mayor parte tiene grado de formación técnica y profesional, además cuentan con carga familiar, el tiempo de trabajo que tiene el personal es de 3 meses como mínimo, bajo un contrato que realiza la municipalidad Provincial de Puno.

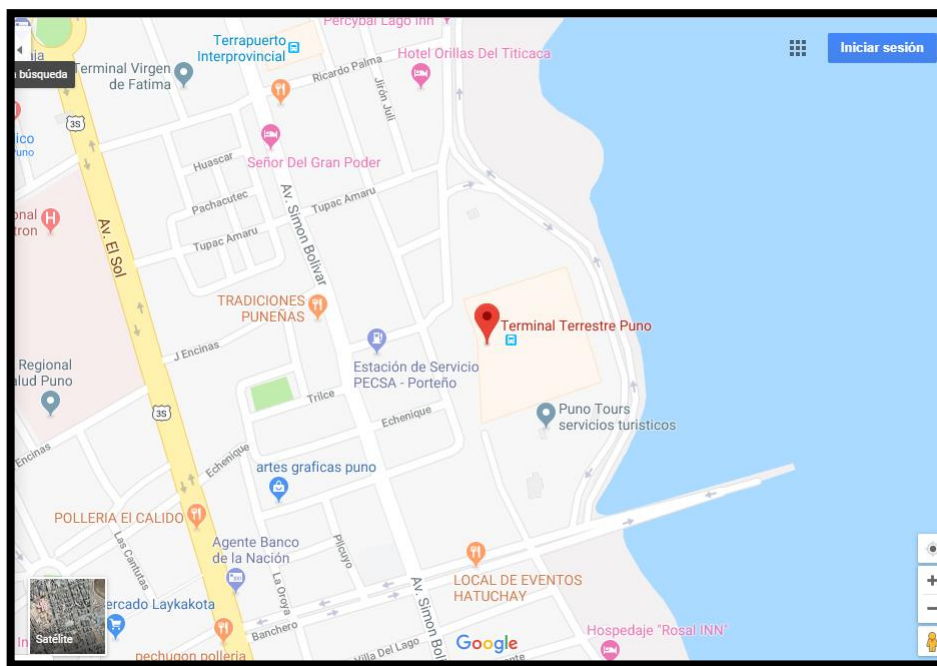


Figura 1: Ubicación del estudio (Terminal terrestre de la ciudad de Puno)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra fue de tipo censal, estuvo conformado por 68 trabajadores del Terminal Terrestre de la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2018 quedando como muestra total en 57 trabajadores los cuales se seleccionan según criterios de inclusión.

Áreas	Número de trabajadores del Terminal Terrestre Puno
Administrativo	11
Operativo	57

Criterios de inclusión

- Trabajadores inscritos en planilla
- Permanencia no menor de tres meses en el trabajo
- Que indiquen su consentimiento libre e informado

3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Dimensión	Indicador	Categoría	Índice	
Estrés Laboral: Es un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su Interacción con el medio.	Fisiológica	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0	Muy bajo (>26) Bajo (26 a 50) Medio (51 a 75) Alto (>75)	
		Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Problemas respiratorios	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Dolor de cabeza.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Cambios fuertes del apetito.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Social	Dificultad en las relaciones familiares.		Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0
			Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.		Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0
	Dificultad en las relaciones con otras personas.		Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
	Sensación de aislamiento y desinterés.		Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
	Intelectual y laboral	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Aumento en el número de accidentes de trabajo.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Cansancio, tedio o desgano.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Deseo de no asistir al trabajo.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Dificultad para tomar decisiones.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Deseo de cambiar de empleo.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
	Psico emocional	Sentimiento de soledad y miedo.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
		Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0		
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.		Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0			
Sentimiento de que está perdiendo la razón.		Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0			
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.		Siempre: 3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0			
Características personales y ocupacionales	Características Personales	Sexo	Masculino Femenino	Nominal	
		Edad	Años	Continua	
		Grado de instrucción	Primaria Secundaria Superior	Nominal	
	Características Ocupacionales	Función	Administrativo Operativo	Continua	
		Tiempo de servicio	Años 20- 40 41-60	Nominal	

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica:

La técnica para la recolección de datos fue la entrevista, ya que es una técnica de adquisición de información, mediante un cuestionario previamente elaborado, cuya finalidad es recolectar datos respecto al nivel de estrés.

3.5.2. Instrumento:

Para la recolección de datos, el “Cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión”, el mismo que está diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, fue revalidado y readaptado por Yamali Machicado Huaycani en la tesis, “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016*”(24).

El cuestionario para la evaluación del estrés, estuvo distribuida en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: Fisiológicos con 8 ítems, social con 4 ítems, intelectuales y laborales con 10 ítems y psicoemocionales 9 ítems; con un total de 31 ítems. Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y solo es posible obtener resultados por el total del cuestionario. Los ítems del cuestionario tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador seleccionó una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La escala de respuestas fue la siguiente:

Nominal	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Codificado	3	2	1	0

El proceso de calificación del cuestionario presentó 5 pasos:

1. Calificación de los Ítems: Cada uno de los ítems del cuestionario fue calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 3. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems

(siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que, a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En el Anexo 1 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem. En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

2. Obtención del puntaje bruto total: La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a los promedios ponderados:
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems del 1 al 8, correspondientes a la dimensión fisiológica.
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, correspondiente a la dimensión social.
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, correspondiente a la dimensión intelectual y laboral.
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31, que corresponde a la dimensión psicoemocional.
3. Transformación de los puntajes brutos: Con el fin de lograr comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consistió en realizar una transformación porcentual que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje total (\%)} = \frac{\text{Puntaje promedio}}{31} \times 100$$

La ponderación con el total de ítems (31) se utiliza para el objetivo general, para las dimensiones se utilizó la ponderación respectiva (8, 4, 10, 9 respectivamente). Una vez transformada a porcentaje se utiliza la escala: Muy bajo > 26; Bajo: 26 a 50; Medio: 51 a 75; Alto > 75.

4. Comparación del puntaje total transformado con la escala de interpretación de los resultados: El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con la escala, que indicaron el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.
5. Interpretación del nivel de estrés: Comparado el puntaje transformado con las escalas que le correspondan, se pudo identificar el nivel de estrés que representa.

Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- a. **Muy bajo:** Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- b. **Bajo:** Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- c. **Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- d. **Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a. Coordinación:

- Se presentó la solicitud del Decanato de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, para la ejecución del trabajo de investigación en el Terminal Terrestre de Puno.
- Se solicitó al gerente general del Terminal Terrestre Puno una autorización para la realización del estudio, explicando los objetivos de la investigación, poniendo énfasis en que la información será reservada y de forma anónima.

b. Aplicación del instrumento:

- Previo a la recolección de información, la ejecutora fue presentada por el gerente general al personal del Terminal Terrestre, a quienes se les informó de forma clara sobre la investigación a realizar.

- Obtenido el acceso al ámbito de estudio, a cada trabajador del programa se le entregó un formulario de consentimiento informado, que contenía dos partes: La primera parte, con la información explicando el propósito de la investigación, los beneficios, la participación voluntaria, el anonimato y confidencialidad, y la segunda parte contenía el consentimiento informado propiamente dicho.
- Una vez obtenido el consentimiento informado por escrito, se dio una breve explicación y las instrucciones del cuestionario.
- Se procedió al llenado del cuestionario en un tiempo aproximado de 30 minutos, al término se verificó que todos los ítems sean contestados, su aplicación fue individual en el terminal terrestres Puno.
- Finalmente se agradeció al trabajador por su colaboración con el estudio.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la interpretación del nivel de estrés, se identificó a cada trabajador en categorías (alto, medio, bajo, muy bajo), considerando que cada uno de los posibles niveles, tienen interpretaciones que se reseñan en el instrumento de recolección de datos.

Para el cumplimiento de esta etapa, se realizó lo siguiente:

Se examinó detalladamente el instrumento a realizar, para poder ver que cada ítem este formulado de manera correcta.

- Seguidamente se codificó cada cuestionario para identificar la respuesta de cada interrogante y de la lista de ítems del cuestionario.
- Seguidamente se realizó la tabulación de datos en hoja de cálculo (programa Excel).
- Luego se realizó el análisis de los datos utilizando el programa estadístico IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences).
- Finalmente, para el análisis de datos, se utilizó el método estadístico descriptivo, a través de tablas de frecuencia con.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

OG

TABLA 1.

**NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN DIMENSIONES QUE PRESENTAN LOS
TRABAJADORES DEL TERMINAL TERRESTRE, PUNO 2018**

Nivel de estrés Dimensiones	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fisiológica	3	5.3	30	52.6	24	42.1	57	100
Social	3	5.3	26	45.6	28	49.1	57	100
Intelectual y laboral	4	7.0	31	54.4	22	38.6	57	100
Psico emocional	3	5.3	29	50.9	25	43.9	57	100
Total	3	5.3	29	50.9	25	43.9	57	100

FUENTE: Cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016).

La tabla muestra el nivel de estrés según dimensiones en los trabajadores del terminal terrestre Puno, en la fisiológica el 52.6% cuenta con un nivel de estrés medio, en lo social se puede apreciar que el 49.1% de trabajadores esta con estrés bajo y respecto en lo intelectual y laboral el 54.4% presentan estrés medio, mientras que en lo psicoemocional el 50,9% de los encuestados cuenta con nivel de estrés medio.

OE1

TABLA 2.
NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES EN TRABAJADORES DEL TERMINAL TERRESTRE, PUNO 2018

Sexo	Estrés		Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Femenino	2	3.5	22	38.6	11	19.3	35	61.4		
Masculino	1	1.8	7	12.3	14	24.6	22	38.6		
Total	3	5.3	29	50.9	25	43.9	57	100.0		
Edad	Estrés		Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De 20 a 40	3	5.3	17	29.8	21	36.8	41	71.9		
De 41 a 60	0	0.0	12	21.1	4	7.0	16	28.1		
Total	3	5.3	29	50.9	25	43.9	57	100.0		
Instrucción	Estrés		Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Primaria	0	0	1	1.8	0	0	1	1.8		
Secundaria	2	3.5	7	12.3	4	7	13	22.8		
Superior	1	1.8	21	36.8	21	36.8	43	75.4		
Total	3	5.3	29	50.9	25	43.9	57	100.0		

FUENTE: Cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016).

La tabla muestra el nivel de estrés según características personales de los trabajadores del terminal terrestre Puno donde, el 61.4% representa al sexo femenino de este grupo el 38.6% tiene un nivel de estrés medio; mientras que del 38.6% correspondiente al sexo masculino, el 24.6% esta con estrés bajo. De acuerdo a la edad de los trabajadores, los correspondidos entre 20 a 40 años representando un 71.9% de la población, el 36.8% expresa estrés bajo y de 41 a 60 años el 21.1% se encuentra en nivel de estrés medio. Según el grado de instrucción de los trabajadores del terminal terrestre, el 1.8% con instrucción primaria se encuentra con un nivel de estrés medio en su totalidad; el 22,8% presenta un nivel de instrucción secundaria, de las cuales el 12.3% se encuentra con estrés medio; el resto 75.4% con instrucción superior, el 36.8% cuenta con un nivel de estrés medio tanto como 36.8% con un nivel de estrés bajo.

OE2

TABLA 3.
NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN CARACTERÍSTICAS OCUPACIONALES
QUE CUMPLEN LOS TRABAJADORES DEL TERMINAL TERRESTRE,
PUNO 2018

Estrés \ Función	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administrativo	0	0	6	10.5	2	3.5	8	14
Operativo	3	5.3	23	40.4	23	40.4	49	86
Total	3	5.3	29	50.9	25	43.9	57	100
Estrés \ Tiempo de Servicio	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Menos de 1 año	1	1.8	8	14	11	19.3	20	35.1
De a 1 a 3 años	2	3.5	16	28.1	11	19.3	29	50.9
Más de 4 años	0	0	5	8.8	3	5.3	8	14
Total	3	5.3	29	50.9	25	43.9	57	100

FUENTE: Cuestionario para evaluación de estrés, tercera versión (2016).

La tabla muestra el nivel de estrés según características ocupacionales que cumplen los trabajadores del terminal terrestre Puno; el 14.0% representa a los administrativos, de este grupo el 10.5% tiene un nivel de estrés medio; el 86% representa a los operativos presentando el 40.4% un nivel de estrés medio, tanto igual un nivel de estrés bajo. El nivel de estrés según el tiempo de servicio en los trabajadores del terminal terrestre; con permanencia menor a 1 año representando un 35.1%, el 19.3% presenta estrés bajo; de 1 a 3 años de permanencia el 28.1% cuenta con un nivel de estrés medio; con un tiempo de servicio mayor a 4 años, el 8.8% presenta un nivel de estrés medio.

4.2 DISCUSIÓN

Los resultados de los niveles de estrés obtenidos en el personal del Terminal Terrestre de la ciudad de Puno señalan que:

Según dimensiones; Se ha identificado que los trabajadores presentan síntomas de estrés, en la **dimensión fisiológica**, como son: dolores de cuello y espalda, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, dolor de cabeza y trastorno de sueño (Anexo 1) entre los más señalados, manifestando un nivel de estrés medio. Así mismo en la **dimensión social**, se identificó indicadores de dificultad en las relaciones familiares, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, sensación de aislamiento y desinterés (Anexo 2) representando un nivel de estrés bajo. En la **dimensión intelectual y laboral** presentan: sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que querían en la vida, cansancio, tedio o desgano, deseo de no asistir al trabajo y dificultad para tomar decisiones; estos indicadores señalan claramente problemas de estrés que pueden afectar al trabajador tanto en su vida personal como laboral (Anexo 3) manifestando un nivel de estrés medio. En la **dimensión psico emocional**, demuestran sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, comportamientos rígidos, obstinación y terquedad, sensación de no poder manejar los problemas de la vida (Anexo 4), presentando un nivel de estrés medio.

Según Duran (2016), el estrés es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral (7). Estos resultados coinciden con los encontrados por; Argentina (2010) y Tacna (2016), reafirmando que “cuando se está expuesto a condiciones inadecuadas de trabajo, resulta la incapacidad laboral”, pues afecta la capacidad del ser humano de poder funcionar satisfactoriamente en la sociedad en la que vive (13) (10). A sí mismo, Chiclayo (2015), ratifica en su estudio que el estrés es un factor de riesgo, presentando inestabilidad en la motivación, autoestima, estilos de afrontamiento del desarrollo personal, y el incremento de su calidad de vida (2). Del mismo modo en otro estudio en Puno (2017), corrobora que el incremento de estrés tiene riesgos como resultado, enfermedades frecuentes: diabetes, gastritis y otras enfermedades médicas, siendo muchas las alertas pero no son consideradas ante el cumplimiento de sus obligaciones (3). Por lo tanto en

base a los resultados obtenidos, contraste con la teoría y comparación con otras investigaciones podemos afirmar que nuestros resultados coinciden, ya que el estrés en los trabajadores del terminal terrestre se presenta, cuando hay un desequilibrio en la sobrecarga laboral y sus respuestas emocionales se manifiestan: con el nerviosismo, irritación, limitación en la atención y percepción, incluyendo las alteraciones orgánicas en diversos sistemas del cuerpo como son trastornos: gastrointestinales, musculares, psicosomáticos, comprobando de esta manera alteraciones en la salud de los trabajadores que presentan un nivel de estrés medio, según el “Cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión”

Respecto a los resultados de las características personales, según sexo, se encontró que el sexo femenino es el más afectado con un nivel de estrés medio. Según Díaz (2016) el estrés en el sexo femenino es un conjunto de reacciones de carácter psicológico emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe de enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (16). El estudio coincide con los de García (2006) y Campero (2013), quienes en sus estudios determinaron que el sexo femenino es el que presenta mayor nivel de estrés, enfocados en el área de la autoestima y el ánimo a comparación del sexo masculino, encontrándose insatisfacción laboral, un alto nivel de sintomatología, una alta prevalencia de automedicación y una alta prevalencia en la morbilidad relacionado con el estrés (20) (1). Respecto a **la edad** se entiende que el grupo etario de 41 a 60 años presenta nivel de estrés medio y los trabajadores de 20 a 40 años presentan un estrés bajo. Este resultado coincide con Gonzales (2014) quien afirma que la población con alto nivel de estrés son adultos, concluye que el estrés general y laboral genera conflictos en las organizaciones produciendo una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas de salud (21). Del mismo modo se concuerda con los resultados de un estudio en Lima (2013), en el cual su población mayor de 30 años, estableciendo diferencias significativas con las personas de menor edad; de la misma manera hay concordancia con un estudio en Argentina (2013), en donde se evidencia que el personal con mayor índice de estrés es la población con edad de 40 años (1). En cuanto al **grado de instrucción** se encontró que los trabajadores con primaria y secundaria presentan un nivel de estrés medio y aquellos con grado de instrucción superior tienen un nivel de estrés entre medio y bajo. Según Stavroula (2016), el estrés se relaciona con el grado de instrucción siendo es un patrón de reacciones que ocurren cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales

y los recursos dentro del entorno laboral (16), este estudio difiere de Machicado (2017), según los resultados indicaron que tienen una percepción de alto estrés laboral, en los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en el servicio de EMG, el grado de instrucción no afecta el nivel de estrés ya que las responsabilidades propias de los cargos son diferentes (25). En base a los estudios ya mencionados, coincide con nuestros resultados, el sexo femenino presenta un nivel medio de estrés, siendo la población más propensa ya que cumple roles como madre, esposa, estudiante, realiza turnos rotativos durante 24 horas, en la edad siendo los más afectados de la edad de 40 años así como en los estudios mencionados, ya que estos están expuestos a agentes químicos, cambios de clima y a la sobrecarga de trabajo, que manifiestan los trabajadores operativos a diferencia de los administrativos, defiriendo con el resultado de Machicado ya que el ámbito de estudio y la población es diferente al nuestro, así como los cargos a realizar durante el trabajo, durante la ejecución del estudio se encontró un porcentaje mínimo de trabajadores; que no saben leer ni escribir (analfabeta), siendo estos trabajadores quienes ocupan cargos más pesados.

A sí mismo en las **características ocupacionales en lo referente, a la función** que realizan; el nivel de estrés en los trabajadores operativos es medio y en cuanto a la función administrativa el nivel de estrés esta entre medio y bajo. Según la OMS (2010), cuando uno está con estrés es menos vigilante o atento menos eficiente en la ejecución de sus tareas (16). Este resultado difiere de Sanchez (2010) quien indica que los que cumplen función administrativa son quienes tienen la responsabilidad directa presentando mayoritariamente estrés laboral (10). Los resultados en el **tiempo de servicio**, muestran que los trabajadores con 1 año de trabajo presentan un nivel de estrés bajo, de 1 a 3 años de tiempo de servicio obtuvieron un nivel de estrés medio y aquellos con más de 4 años de trabajo en el terminal terrestre presentan estrés medio. Comparando un estudio realizado por Hoyo (2004), indica que toda persona que presta servicios a sus subordinados en una institución, tiene como resultado una retribución a cambio de su fuerza de trabajo según contrato y tiempo, así como también presentar episodios de estrés por los salarios que no son convincentes (6). Estos resultados difieren con Garcia (2006) ya que afirma que el personal con más de 15 años de trabajo, presentan estrés alto (20). Se puede concluir que de acuerdo a los resultados ya mencionados, para la función que realizan los trabajadores del Terminal Terrestre, Sanchez, difiere con nuestros resultados ya que en nuestro estudio son los de función operativa quienes cumplen el trabajo más

pesado que los administrativos que están en áreas de oficina cumpliendo 8 horas de trabajo sin la presión del usuario nacional o extranjero, ruido por el ingreso y salida de los buses (claxon), el tiempo de servicio como resultado se tiene un nivel de estrés medio para los trabajadores que tienen de 1 a 4 años de servicio; resultado que es contradictorio con el estudio de Garcia siendo el tiempo de servicio con más de 15 años presentando un estrés alto.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los trabajadores del Terminal Terrestre Puno, presentan un nivel de estrés medio en las dimensiones; fisiológica, psico emocional, intelectual y laboral, seguido del nivel de estrés bajo en la dimensión social.

SEGUNDA: Respecto a las características personales: el sexo femenino presenta nivel de estrés medio en comparación del masculino que tiene estrés bajo, según edad los trabajadores de 41 – 60 años; presentan cansancio por la sobrecarga de trabajo, tedio por los ruidos que se dan de manera constante, presentando un estrés medio y los de 20 – 40 años bajo, en cuanto al grado de instrucción los que tienen menor nivel de instrucción presentan estrés medio y los de grado de instrucción superior entre medio y bajo.

TERCERA: Respecto a las características ocupacionales: según función administrativa presentan un nivel de estrés medio y para los trabajadores de función operativa el nivel de estrés es predominante entre medio y bajo, según tiempo de servicio: de 1 a 3 años el nivel de estrés es medio, menor de 1 año de servicio, presentan un estrés bajo.

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA DEL TERMINAL TERRESTRE PUNO

- Se sugiere al área del personal del Terminal Terrestre de Puno, promover sesiones de afrontamiento para el manejo de estrés en las dimensiones, fisiológica, intelectual y laboral que ha sido la más afectada, en los trabajadores a fin de limitar el avance de los signos y síntomas del estrés.
- A los jefes de función operativa, fortalecer las relaciones laborales entre compañeros y el ajuste de la cantidad de trabajo por turnos, para que la atención al usuario, tanto nacional como internacional sea eficiente y de calidad.

A LA FACULTAD DE ENFERMERIA

- A los bachilleres de Enfermería, se sugiere continuar con investigaciones sobre presencia de estrés en servicios públicos, correlacionando aquellos factores que podrían influir en la presencia del estrés, debido a que la salud ocupacional es un tema de amplio interés por sus repercusiones en la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Campero L, De Montis J, Gonzáles R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo [Internet]. Universidad Nacional de Cuyo; 2013. Available from: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf
2. Guerrero M. Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fabrica de envases industriales de polipropileno, Chiclayo 2015. Universidad Señor de Sipan; 2015.
3. Cuno E. Factores psicosociales y el estrés en el desempeño de la función fiscal, fiscalías corporativas de puno – 2015. Rev Científica "Investigación Andin. 2017;1(1):158–66.
4. Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud. Condiciones de trabajo y salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú. Informe final [Internet]. Perú. Washington: Organización Panamericana de la Salud, Consultoría Nacional de Investigación; 2009 [citado 11 de febrero del 2016]. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/texcom/sc t/048003.pdf>
5. Sanchez K. 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). Universidad Nacional de San Marcos; 2017.
6. Hoyo M. Estrés laboral. [Internet]. Primera ed. trabajo Indsehee, editor. Madrid: Torrelaguna; 2004. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
7. Duran M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. [Internet]. 2010 Enero - Junio [citado 02 de febrero del 2016]; I(1). Disponible en: <http://unpan1.un.org/intra doc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

8. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. [Internet]. Tercera ed. Houtman, editor. Francia: Catalogación por la biblioteca de la Organización Mundial de la Salud; 2008 [citado 22 de febrero del 2016]. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
9. Organización Mundial de la Salud. Prevención del suicidio un instrumento en el trabajo. [Internet]. Primera ed. Organización WH, editor. Panamá: Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias; 2010 [citado 03 de marzo del 2016]. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75426/1/WHO_MNH_MBD_00.8_spa.pdf.
10. Chavez L. El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área De Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015. [Internet]. Universidad Privada de Tacna; 2016. Available from: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>.
11. Galán S, Camacho E. Estrés y salud, Investigación básica y aplicada. Primera ed. Moderno M, editor. Mexico; 2012. 18 p.
12. Sánchez M. El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Sualupell Curtiduría Suárez S.A.” 2009;1–99.
13. Sánchez F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera [Internet]. Universidad Abierta Interamericana; 2011. Available from: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
14. Federacion de Sanida y Sectores sociosanitarios de Castilla y Leon. Guia Basica de riesgos laborales especificos en el sector sanitario. [Internet]. Primera ed. Leon JdCy, editor. Leon: Valladolid; 2011[citado 20 de febrero del 2016] Disponible en: http://www.sanidad.ccoo.es/comunes/recursos/15617/doc142620_Guia_Basica_de_riesgos_laborales_en_el_sector_santario.pdf
15. Stavroula L. La organización del trabajo y el estrés. [Internet]. Tercera ed. Instituto de trabajo syo, editor. Francia: Organización Mundial de la Salud; 2004

- [citado 04 de abril del 2016]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.
16. Díaz D. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Rev CES Salud Pública. [Internet]. 2010 Enero - Junio [citado 01 de abril del 2016]; 1(1). Disponible en: [file:///C:/Users/Yamali/Downloads/1451-5792-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yamali/Downloads/1451-5792-1-PB%20(1).pdf).
 17. Sánchez F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis de Grado. [Internet]. Rosario: Universidad abierta Iberoamericana, Facultad de psicología y relaciones humanas; 2011 [citado 06 de marzo del 2016]. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
 18. Ceballos P, Valenzuela S y Paravic T. Factores psicosociales en el trabajo: Género y enfermería. av. enferm. 2014 Julio - Diciembre [citado 14 de marzo del 2016]; XXXII(2). Disponible en: <http://www.ucm.cl/uploads/media/publicacion.pdf>.
 19. Diccionario de economía Perú [en línea] disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/contrato/contrato.htm>, visitado.
 20. García C. Estrés laboral en personal de la Unidad de Emergencia Gineco-obstetrica. Hospital Clinico Regional. Universidad Austral de Chile; 2006.
 21. Gonzáles M. Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en el Serviteca Altense de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landivar; 2014.
 22. Montero G. Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle [Internet]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta; 2010. Available from: http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF_PEDAG_Y_CULT_FISC_2010/PCF-2010-062-MONTERO_GRANTHON_GLORIA.pdf.
 23. Salirrosas E, Rodriguez C. Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco De Crédito Del Perú, distrito de La Esperanza - Año 2015 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. Available from: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estrés_laboral_Desempeno_Asesores_Banca.pdf.

24. Ticona J. El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015. [Internet]. Universidad nacional del Altiplano; 2017. Available from: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3704>http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona_Mamani_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
25. Machicado Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno - 2016. [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano. Universidad Nacional del Altiplano; 2017. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado_Huaycani_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
26. Hernández R, Fernández R, Baptista P. Metodología de la investigación. Sexta. McGRAW-HILL, editor. Mexico; 2014. 156 p.
27. Palomino J, Peña J, Zevallos G, Orizano L. Metodología de la investigación, Guía para elaborar un proyecto en salud y educación, editorial San Marcos; 2015. 104 p.
28. Perez C. Técnicas de muestreo estadístico. 1st ed. EDITORIAL GG, editor. Mexico; 2009. 530 p.

ANEXOS

ANEXOS

CUADROS POR DIMENSIONES:

ANEXO 1: DIMENSIÓN FISIOLÓGICA

DIMENSION FISIOLÓGICA						
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Válido	Siempre	12	21,1	21,1	21,1
Casi siempre		8	14,0	14,0	35,1	
A veces		31	54,4	54,4	89,5	
Nunca		6	10,5	10,5	100,0	
Total		57	100,0	100,0		
Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	Válido	Siempre	4	7,0	7,0	7,0
		Casi siempre	8	14,0	14,0	21,1
		A veces	27	47,4	47,4	68,4
		Nunca	18	31,6	31,6	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Problemas respiratorios	Válido	Siempre	3	5,3	5,3	5,3
		Casi siempre	5	8,8	8,8	14,0
		A veces	25	43,9	43,9	57,9
		Nunca	24	42,1	42,1	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Dolor de cabeza.	Válido	Siempre	10	17,5	17,5	17,5
		Casi siempre	4	7,0	7,0	24,6
		A veces	32	56,1	56,1	80,7
		Nunca	11	19,3	19,3	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día, desvelo en la noche	Válido	Siempre	6	10,5	10,5	10,5
		Casi siempre	5	8,8	8,8	19,3
		A veces	29	50,9	50,9	70,2
		Nunca	17	29,8	29,8	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos	Válido	Siempre	2	3,6	3,6	3,6
		Casi siempre	4	7,0	7,0	8,8
		A veces	13	22,8	22,8	31,6
		Nunca	38	66,7	66,7	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Cambios Fuertes del Aptito	Válido	Siempre	5	8,8	8,8	8,8
		Casi siempre	5	8,8	8,8	17,5

		A veces	20	35,1	35,1	52,6
		Nunca	27	47,4	47,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	Válido	Siempre	1	1,8	1,8	1,8
		A veces	20	35,1	35,1	36,8
		Nunca	36	63,2	63,2	100,0
		Total	57	100,0	100,0	

ANEXO 2: DIMENSIÓN SOCIAL

DIMENSION SOCIAL						
Dificultad en las relaciones familiares			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Válido	Siempre	2	3,5	3,5	3,5
Casi siempre		7	12,3	12,3	15,8	
A veces		19	33,3	33,3	49,1	
Nunca		29	50,9	50,9	100,0	
Total		57	100,0	100,0		
Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	Válido	Siempre	3	5,3	5,3	5,3
		Casi siempre	3	5,3	5,3	10,5
		A veces	15	26,3	26,3	36,8
		Nunca	36	63,2	63,2	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Dificultad en las relaciones con otras personas.	Válido	Siempre	2	3,5	3,5	3,5
		A veces	16	28,1	28,1	31,6
		Nunca	39	68,4	68,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Sensación de aislamiento y desinterés	Válido	Siempre	3	5,3	5,3	5,3
		Casi siempre	2	3,5	3,5	8,8
		A veces	16	28,1	28,1	36,8
		Nunca	36	63,2	63,2	100,0
		Total	57	100,0	100,0	

ANEXO 3: DIMENSIÓN INTELECTUAL Y LABORAL

DIMENSION INTELECTUAL Y LABORAL						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sentimiento de sobrecarga de trabajo	Válido	Siempre	4	7,0	7,0	7,0
		Casi siempre	4	7,0	7,0	14,0
		A veces	19	33,3	33,3	47,4
		Nunca	30	52,6	52,6	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	Válido	Siempre	3	5,3	5,3	5,3
		Casi siempre	4	7,0	7,0	12,3
		A veces	22	38,6	38,6	50,9
		Nunca	28	49,1	49,1	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Aumento en el número de accidentes de trabajo	Válido	Siempre	1	1,8	1,8	1,8
		Casi siempre	2	3,5	3,5	5,3
		A veces	16	28,1	28,1	33,3
		Nunca	38	66,7	66,7	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que quería en la vida	Válido	Siempre	4	7,0	7,0	7,0
		Casi siempre	4	7,0	7,0	14,0
		A veces	29	50,9	50,9	64,9
		Nunca	20	35,1	35,1	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Cansancio, tedio o desgano.	Válido	Siempre	5	8,8	8,8	8,8
		Casi siempre	3	5,3	5,3	14,0
		A veces	26	45,6	45,6	59,6
		Nunca	23	40,4	40,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	Válido	Siempre	2	3,5	3,5	3,5
		Casi siempre	1	1,8	1,8	5,3
		A veces	19	33,3	33,3	38,6
		Nunca	35	61,4	61,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Deseo de no asistir al trabajo	Válido	Siempre	2	3,5	3,5	3,5
		Casi siempre	2	3,5	3,5	7,0
		A veces	9	15,8	15,8	22,8
		Nunca	44	77,2	77,2	100,0
		Total	57	100,0	100,0	

Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	Válido	Siempre	1	1,8	1,8	1,8
		Casi siempre	1	1,8	1,8	3,5
		A veces	19	33,3	33,3	36,8
		Nunca	36	63,2	63,2	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Dificultad para tomar decisiones	Válido	Siempre	2	3,5	3,5	3,5
		Casi siempre	2	3,5	3,5	7,0
		A veces	26	45,6	45,6	52,6
		Nunca	27	47,4	47,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Deseo de cambiar de empleo	Válido	Siempre	4	7,0	7,0	7,0
		Casi siempre	6	10,5	10,5	17,5
		A veces	18	31,6	31,6	49,1
		Nunca	29	50,9	50,9	100,0
		Total	57	100,0	100,0	

ANEXO 4: DIMENSIÓN PSICO EMOCIONAL

DIMENSION PSICOEMOCIONAL						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sentimiento de soledad y miedo	Válido	Siempre	3	5,3	5,3	5,3
		Casi siempre	2	3,5	3,5	8,8
		A veces	24	42,1	42,1	50,9
		Nunca	28	49,1	49,1	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	Válido	Siempre	2	3,5	3,5	3,5
		Casi siempre	2	3,5	3,5	7,0
		A veces	26	45,6	45,6	52,6
		Nunca	27	47,4	47,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	Válido	Siempre	4	7,0	7,0	7,0
		Casi siempre	6	10,5	10,5	17,5
		A veces	27	47,4	47,4	64,9
		Nunca	20	35,1	35,1	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	Válido	A veces	3	5,3	5,3	5,3
		Nunca	54	94,7	94,7	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	Válido	Siempre	2	3,5	3,5	3,5
		Casi siempre	1	1,8	1,8	5,3
		A veces	15	26,3	26,3	31,6
		Nunca	39	68,4	68,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	Válido	Siempre	1	1,8	1,8	1,8
		A veces	18	31,6	31,6	33,3
		Nunca	38	66,7	66,7	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Sentimiento de que está perdiendo la razón	Válido	Casi siempre	1	1,8	1,8	1,8
		A veces	11	19,3	19,3	21,1
		Nunca	45	78,9	78,9	100,0
		Total	57	100,0	100,0	
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad	Válido	Casi siempre	3	5,3	5,3	5,3
		A veces	23	40,4	40,4	45,6
		Nunca	31	54,4	54,4	100,0

		Total	57	100,0	100,0	
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	Válido	Casi siempre	5	8,8	8,8	8,8
		A veces	21	36,8	36,8	45,6
		Nunca	31	54,4	54,4	100,0
		Total	57	100,0	100,0	

ANEXO 5: CUESTIONARIO PARA DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS

Cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión (2016)

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____ Años

Función: Administrativo () Operativo ()

Años de servicio: _____ Años

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

N°	Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1.	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2.	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3.	Problemas respiratorios.				
4.	Dolor de cabeza.				
5.	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día, desvelo en la noche.				
6.	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7.	Cambios fuertes del apetito.				
8.	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9.	Dificultad en las relaciones familiares.				
10.	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11.	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12.	Sensación de aislamiento y desinterés.				
13.	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14.	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15.	Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16.	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que quería en la vida.	Se			
17.	Cansancio, tedio o desgano.				
18.	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19.	Deseo de no asistir al trabajo.				
20.	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21.	Dificultad para tomar decisiones.				
22.	Deseo de cambiar de empleo.				

23	Sentimiento de soledad y miedo.				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27	Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
32	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31.	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Gracias por su colaboración

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión.

		Ítems del cuestionario																														
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	1	2	3	1	2	3	4	4	2	3	4	3	1	2	3	4	1	3	4	3	4	1	4	4	3	3	4	1	3	3	4	
4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
7	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	
8	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	1	2	2	4	1	4	3	2	2	
9	1	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	

ESTADÍSTICO DE PRUEBA:

Alfa de Cronbach: El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

- α = Alfa de Cronbach
- K = Número de ítems
- V_i = Varianza de cada ítem
- V_t = Varianza del total

Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable

- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

RESULTADOS:

Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 22, los resultados para este instrumento fueron:

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	31

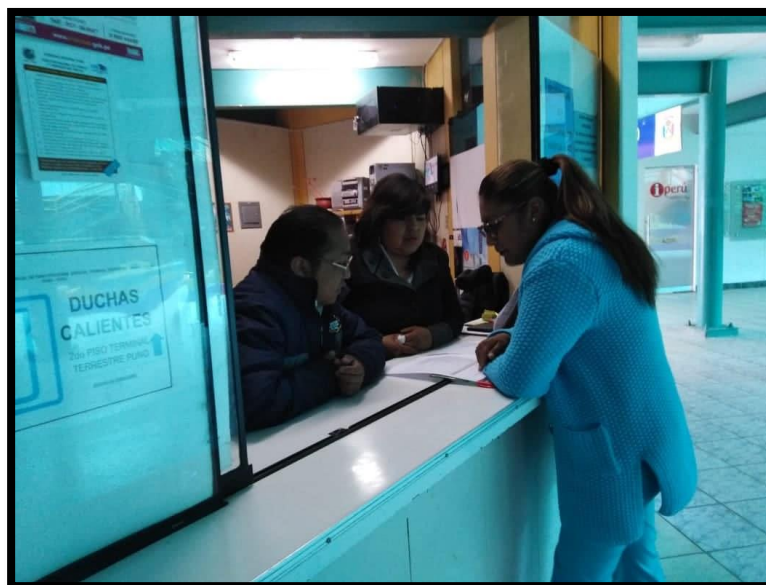
El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.938 para un total de 31 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es **excelente**, por lo cual se considera que el instrumento presenta buena fiabilidad y puede ser utilizado para los fines de la investigación.

ANEXO 7: EVIDENCIAS

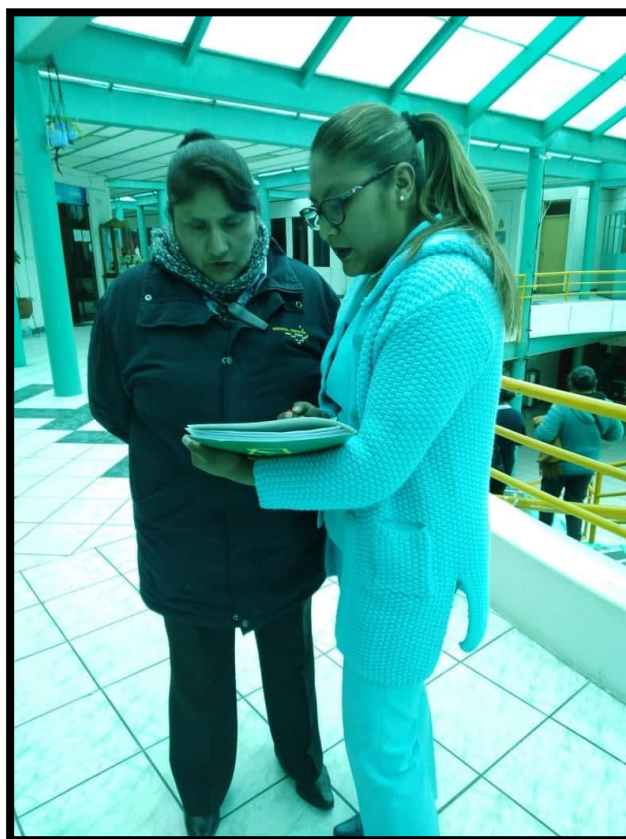
Presentación, con el Gerente del Terminal Terrestre Puno, para el comienzo de ejecución del llenado de encuesta evaluación del estrés - tercera versión (2016).



Inicio del llenado de encuesta, evaluación del estrés – tercera versión (2016) en el área administrativa del Terminal Terrestre Puno.



Resolviendo dudas durante el llenado evaluación del estrés - tercera versión (2016), en los trabajadores del Terminal Terrestre Puno.



Dando instrucciones durante el llenado evaluación del estrés - tercera versión (2016), en los trabajadores del Terminal Terrestre Puno



Llenado evaluación del estrés - tercera versión (2016), en los trabajadores del Terminal Terrestre Puno



Finalización del llenado evaluación del estrés - tercera versión (2016), en los trabajadores del Terminal Terrestre Puno agradeciendo por su participación