

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**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.**

TESIS

PRESENTADA POR:

YAMALI MACHICADO HUAYCANI

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**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.**

TESIS PRESENTADA POR:

YAMALI MACHICADO HUAYCANI

Fecha de sustentación: 29 dic 2016

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ENFERMERÍA
APROBADO POR EL JURADO FIRMANTE CONFORMADO POR:**

PRESIDENTE DE JURADO

:
Dra. FRIDA JUDITH MÁLAGA YANQUI.

PRIMER JURADO

:
Mtro. SILVIA DEÁ CURACA ARROYO.

SEGUNDO JURADO

:
M. C. JOSÉ RUELAS LLERENA.

TERCER JURADO

:
Dra. FELICITAS RAMOS QUISPE.

PUNO – PERÚ

2017

Línea : Gerencia y gestión en salud

Área : De administración

Tema : Evaluación y control de calidad

DEDICATORIA

*A Dios por brindarme la dicha
de la vida y encaminarme al
logro de la culminación de mi
profesión.*

*Con mucho amor, cariño y
eterno agradecimiento
principalmente a mi madre
Elversa, quien es el pilar
fundamental en mi vida y está
junto a mi velando por mi
bienestar y educación,
brindándome su apoyo
incondicional en todo momento.*

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

*A mis queridos amigos Fiorela,
Normita, Merrilyn y Oriel; con
quienes compartí maravillosos
momentos de mi vida
universitaria.*

Yamali.

AGRADECIMIENTO

De mi especial gratitud.

- *A mi alma mater, la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por acogerme durante la formación de mi profesión.*
- *A la Facultad de Enfermería, en especial a los docentes quienes impartieron sus enseñanzas y conocimientos teóricos - prácticos, necesarios para mi formación y futuro desempeño profesional.*
- *A mi Directora de investigación: Dra. Felicitas Ramos Quispe, por sus constantes orientaciones durante el desarrollo y culminación de esta investigación.*
- *A mi Asesor estadístico: Dr. Edgar Eloy Carpio Vargas, por sus aportes en el análisis estadístico de los resultados.*
- *A los miembros de mi jurado calificador: Dra. Frida Judith Málaga Yanqui, Mtro. Silvia Dea Curaca Arroyo, y al M. C. José Ruelas Llerena, por sus sugerencias y aportes que me brindaron para la culminación del presente trabajo de investigación.*
- *A todas aquellas personas que me motivaron y apoyaron durante el desarrollo de la ejecución del proyecto de investigación.*

Yamali

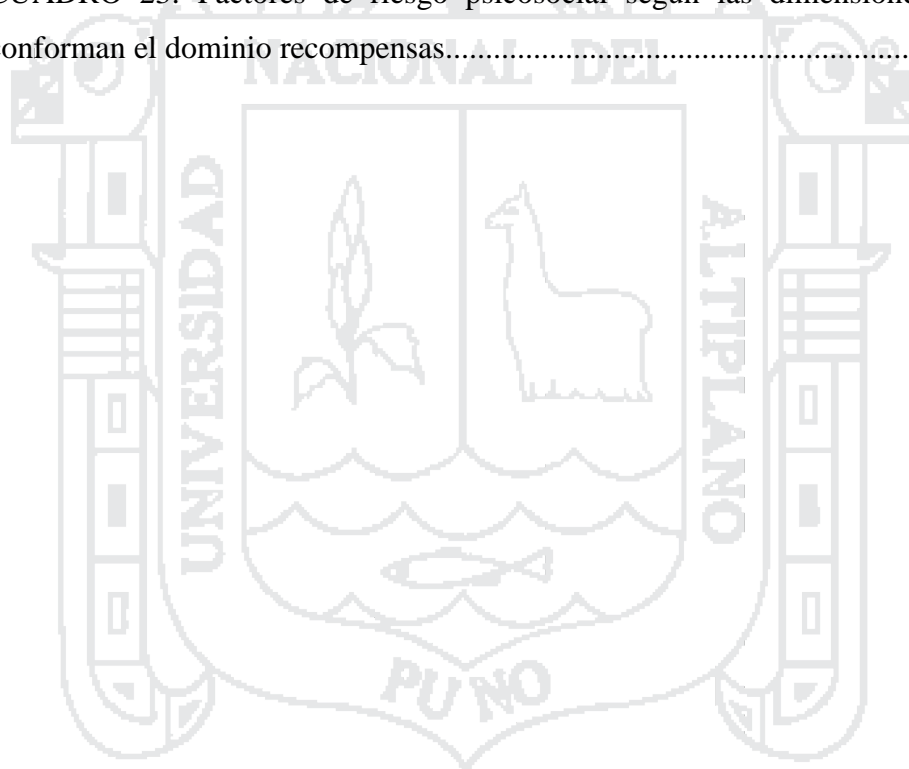
ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.4 IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO	20
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6 CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN	22
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	24
2.1 MARCO TEÓRICO.....	24
2.2 MARCO CONCEPTUAL	50
2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	51
III. MATERIALES Y MÉTODOS	52
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	53
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	53
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	59
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	61
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1 RESULTADOS.....	65
4.2 DISCUSIÓN.....	76
V. CONCLUSIONES.....	85
VI. RECOMENDACIONES.....	86
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	87
VIII. ANEXOS.....	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 01: Factores de riesgo psicosocial según dominios.....	65
CUADRO 02: Nivel de estrés laboral.....	66
CUADRO 03: Relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y el estrés laboral.....	67
CUADRO 04: Relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio control sobre el trabajo y el estrés laboral.....	69
CUADRO 05: Relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio demandas del trabajo y el estrés laboral.....	70
CUADRO 06: Relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio recompensas y el estrés laboral.....	72
CUADRO 07: Relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral.....	74
CUADRO 08: Número de ítems por dimensiones y dominios del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, en la formas A.....	A3
CUADRO 09: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, de la forma A.....	A3
CUADRO 10: Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).....	A3
CUADRO 11: Factores de transformación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para las dimensiones de la forma A.....	A3
CUADRO 12: Factores de transformación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para los dominios de la forma A.....	A3
CUADRO 13: Factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.....	A3
CUADRO 14: Escalas para las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A.....	A3
CUADRO 15: Escalas para los dominios del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A.....	A3
CUADRO 16: Escala para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).....	A3
CUADRO 17: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.	A3

CUADRO 18: Escala de la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.....	A3
CUADRO 19: Regresión para datos categóricos: Relación los factores de riesgo psicosocial según dominios y el estrés laboral.....	A5
CUADRO 20: Factores de riesgo psicosocial según las dimensiones que conforman el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	A6
CUADRO 21: Factores de riesgo psicosocial según las dimensiones las dimensiones que conforman el dominio control sobre el trabajo.....	A6
CUADRO 22: Factores de riesgo psicosocial según las dimensiones que conforman el dominio demandas del trabajo.....	A6
CUADRO 23: Factores de riesgo psicosocial según las dimensiones que conforman el dominio recompensas.....	A6



ACRÓNIMOS

ANOVA: Análisis de la Varianza.

CATREG: Regresión para datos categóricos.

UCI: Unidad de Cuidados Intensivos.

DIGESA: Dirección Regional de Salud Ambiental.

EMG: Emergencia.

HRMNBP: Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.

HEA: Health Education Authority

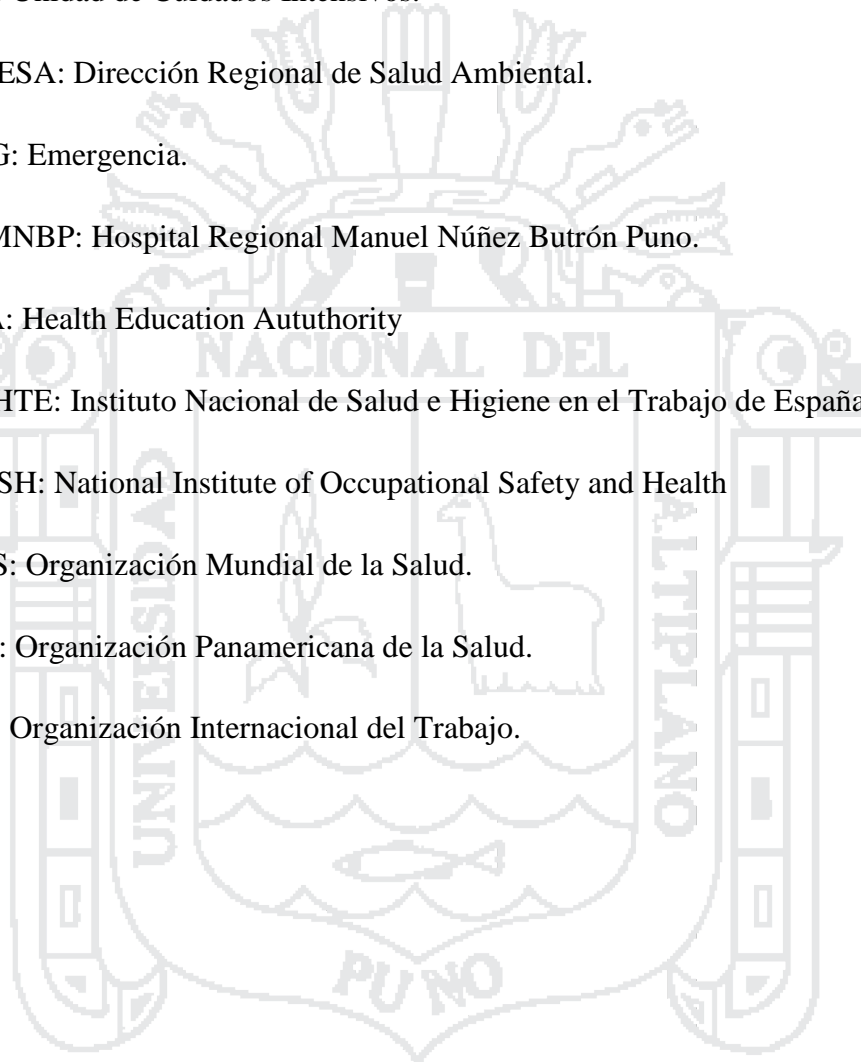
INSHTE: Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España.

NIOSH: National Institute of Occupational Safety and Health

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OPS: Organización Panamericana de la Salud.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.



RESUMEN

Las actividades laborales como elemento vital para el desarrollo de las personas requieren de adecuadas condiciones de salud, pero existen factores de riesgo psicosocial que pueden afectar al trabajador y repercutir en la empresa. El objetivo de este estudio fue determinar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia (EMG) y Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno. En el diseño metodológico se 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. A través de la estadística descriptiva los resultados según los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral muestran: 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. Según prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación, entre los dominios de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de las enfermeras, evidencian 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; y en UCI solo en los dominios control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas, se concluye que existe diferencias según áreas de trabajo, pues solo en las enfermeras del servicio de EMG existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral.

PALABRAS CLAVES: factores de riesgo psicosocial, estrés laboral, enfermería.

ABSTRACT

Work activities as a vital element for the development of people require adequate health conditions, but there are psychosocial risk factors that can affect the worker and affect the company. The objective of this study was to determine the psychosocial risk factors that are related to the professional stress of the Nursing professional in the Emergency Services (EMG) and Intensive Care Unit (ICU) of the Regional Hospital Manuel Núñez Butrón Puno. In the methodological design the type of descriptive research was used, with correlational - comparative design, the technique for data collection was the survey, and 2 questionnaires (intralaboral psychosocial risk factors and stress assessment) were applied to a population and Sample of 17 nursing professionals from the EMG and ICU services. Through descriptive statistics, the results according to the domains of the intralaboral psychosocial risk factors show: In the domain of leadership and social relations at work, 42% of EMG service professionals are at high and very high risk and 80% % Of UCI very high risk; With respect to the control domain over work, 67% of the EMG service presents very high risk and 40% of high and very high risk ICU; In relation to the domain demands of the work, 83.3% of the service of EMG and 80% of UCI present very high risk; And regarding rewards domain, 50% of the EMG service presents very high risk and 40% of high risk ICU. Regarding the level of stress, 50% of EMG nursing professionals and 40% of ICUs present a high level of stress. According to the statistical test "Categorical regression", the correlation coefficients between the domains of the psychosocial risk factors and the work stress of the nurses, show that there is a significant relationship in the domains of leadership and social relations at work, control over the Work, job demands and EMG service rewards; And in ICU only in the control domains on work, job demands and rewards, it is concluded that only in nurses of the EMG service there is a significant relationship between psychosocial risk factors and work stress.

KEYWORDS: psychosocial risk factors, job stress, nursing.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

La sociedad actual se caracteriza por constantes procesos de cambio provenientes de la transformación sociopolítica y tecnológica, estos cambios generan modificaciones en el estilo de vida personal y ocupacional. Una consecuencia derivada de dichos cambios en el entorno, es el estrés del trabajador que actualmente se estudia desde diversas perspectivas de la actividad humana y se han puesto de manifiesto, sus repercusiones en la salud y en el contexto laboral. ⁽¹⁾ 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. ⁽²⁾

A escala mundial el estrés del trabajador es una preocupación creciente, considerada por la Unión Europea como la "epidemia del siglo XXI". ⁽³⁾ La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2005 estimó que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados; ⁽⁴⁾ siendo la segunda patología más frecuente en el mundo, ⁽³⁾ responsable directo de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo. ⁽⁵⁾ En América Latina, el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. ⁽²⁾ Argentina es uno de los países más afectados con un 65%. ⁽⁴⁾ La Organización Internacional del Trabajo (OIT), indicó que en México el 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral. ⁽⁶⁾ En el Perú el comité mixto de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la OMS realizaron estudios en dos unidades de salud públicas: El Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" del Ministerio de Salud y el Hospital de Tarapoto II-1 de la Región de Salud San Martín, cuyos resultados evidenciaron que la enfermedad profesional más frecuente fue el estrés laboral; ⁽⁷⁾ sin embargo la Dirección Regional de Salud Ambiental (DIGESA) informó que se desconoce la magnitud de la población trabajadora que se encuentra expuesta a diferentes riesgos ocupacionales y no se cuenta con información estadística sobre enfermedades y accidentes de trabajo. ⁽⁸⁾

En el campo de la seguridad y la salud laboral, el estrés constituye una consecuencia de los factores de riesgo psicosocial que mayores estragos viene causando a la población económicamente activa. ^{(8), (9)} Los factores de riesgo psicosocial intralaboral comprenden características del trabajo (control sobre el trabajo y demandas del trabajo) y de su organización (liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y recompensas) que influyen en la salud, bienestar y desempeño del individuo; por tanto unas condiciones de trabajo favorables propiciarán buena salud, y por el contrario condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo desencadenarán malestar y patologías.

Desde finales del siglo pasado, la determinación de los factores de riesgo psicosocial es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en los temas de salud, seguridad e higiene ocupacional. ⁽¹⁰⁾ Los resultados de los estudios epidemiológicos realizados tanto en el contexto del trabajo como de la salud pública, han demostrado durante las últimas décadas que los riesgos psicosociales en el trabajo, son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales. ^{(11), (12)}

En el entorno laboral existen factores de riesgo psicosocial muy complejos, numerosos y de diferente naturaleza que actúan durante largos periodos de tiempo de forma continua o intermitente, tales como: Trabajos muy demandantes o muy poco demandantes, trabajos con un ritmo rápido o bajo presión, falta de control sobre las cargas y procesos de trabajo, carencia de apoyo social y/o supervisores de trabajo, discriminación, aislamiento, acoso psicológico, falta de participación en la toma de decisiones, pobre comunicación o flujo de información, inseguridad laboral, ausencia de oportunidades de crecimiento o promoción, horarios irregulares (especialmente turnos de trabajo) y ser expuesto a condiciones físicas desagradables o peligrosas; cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés. ^{(13), (2), (9)}

A nivel nacional y mundial se reconoce al estrés laboral como un problema importante, especialmente en los profesionales de la salud que desarrollan su actividad en el ámbito hospitalario, debido a que están expuestos a múltiples riesgos, por tal razón el National Institute of Occupational Safety and Health clasificó al

sector hospitalario como centros de trabajo de alto riesgo.^{(14), (11)} El estudio del estrés en el entorno laboral sanitario, abarca distintas categorías profesionales, así como diversas unidades o servicios de cuidados. Las unidades de cuidados intensivos, el servicio de urgencias y áreas determinadas de hospitalización, han sido especialmente analizadas por estar presentes en ellas numerosas fuentes de estrés. Estas unidades especiales presentan características específicas que hacen que los profesionales que trabajan en ellas sean especialmente vulnerables a los efectos del estrés, tales como: La tecnificación del ambiente laboral, eventos críticos, gravedad de los pacientes a atender, contacto estrecho con la muerte, ambigüedad, incertidumbre e información de malas noticias a la familia.^{(15), (16)}

Los profesionales de Enfermería como agentes proveedores directos de los cuidados son especialmente vulnerables a los efectos del estrés, siendo los que menor esperanza de vida tienen de todas las profesiones.⁽¹⁵⁾ Las investigaciones revisadas concluyen que el personal de Enfermería experimenta mayor estrés ocupacional que cualquier otro tipo de trabajadores, en ese sentido la Health Education Authority clasificó a Enfermería como la cuarta profesión más estresante,⁽¹⁾ debido a la gran responsabilidad que tienen sobre la calidad y equilibrio de salud del paciente, así como los problemas de organización en el hospital.⁽¹⁴⁾ Los factores de riesgo psicosocial comúnmente citados en los diferentes estudios como causales de estrés en el ámbito laboral de Enfermería relativos a la profesión y la organización del trabajo son: La carga del trabajo, las relaciones con los pacientes, el contacto con la muerte, los problemas con los compañeros y los conflictos con los superiores, y en menor medida también se hace referencia a los conflictos con los médicos, una preparación inadecuada y la incertidumbre relativa al tratamiento.⁽¹⁶⁾

Durante el desarrollo de las prácticas pre profesionales se observó en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, que el profesional de Enfermería durante el desempeño de sus funciones laborales enfrenta un gran número de situaciones de alta responsabilidad, que aunado a las condiciones laborales y estilos de vida resultan estresantes, todo ello a largo plazo conlleva a perfiles de malestares, enfermedades, desgaste físico y emocional. Actualmente son escasos los estudios encontrados en Perú y el departamento de Puno que aplican el modelo de análisis de los factores de riesgo

psicosocial intralaboral y el estrés laboral en los profesionales de Enfermería; tomando en consideración lo antes planteado surge la inquietud de realizar esta investigación en enfermeras que laboran en servicios que generan fuertes tensiones como son Emergencia y la Unidad de cuidados Intensivos.

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

- A nivel internacional:

Se realizó un estudio en México, que tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el estrés laboral del personal de Enfermería. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño transversal, la población fue 49 y la muestra 30 enfermeras que laboraban en los servicios de ginecoobstetricia, pediatría, medicina interna y cirugía, el tipo de muestreo fue el no probabilístico por conveniencia, para la recolección de datos se utilizaron como instrumentos 02 cuestionarios denominados: “Factores psicosociales, identificación de situaciones de riesgo” y “perfil de estrés”. A través de la estadística descriptiva los resultados mostraron la existencia de situaciones de insatisfacción en la organización del trabajo, ritmo excesivo, insuficiente colaboración de equipo, control suficientemente del trabajo, pocas posibilidades de formación continua y/o promoción, relaciones insatisfactorias con supervisores y compañeras, y la existencia de mobbing. Las conclusiones entre otras fueron que existe relación entre las variables de los factores de riesgo psicosociales y el perfil de estrés, afirmando la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral de las enfermeras.⁽¹⁷⁾

En Chile se realizó un estudio, con el objetivo de analizar la percepción de factores psicosociales y carga mental de trabajo de enfermeras/os que laboran en unidades críticas. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo - descriptivo con diseño transversal y comparativo, la población fue 122 y la muestra 111 enfermeras que laboraban en tres unidades críticas de la zona centro sur de Chile, utilizando para la recolección de datos 03 instrumentos: El cuestionario de antecedentes biosociodemográficos, el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 y la escala subjetiva de carga mental de trabajo. Los resultados evidenciaron: Que el 64% y el 57% de los/as participantes perciben un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales como las demandas psicológicas y doble presencia respectivamente, además se obtuvo un

nivel de carga mental global media-alta. Se concluyó que las enfermeras/os de unidades críticas, perciben factores psicosociales inadecuados y sobrecarga mental de trabajo en varias de sus dimensiones. ⁽¹⁸⁾

En un estudio realizado en Colombia, que tuvo como objetivo determinar los factores psicosociales a los cuales está expuesto el personal de Enfermería del área de urgencias del Hospital Universitario de Cartagena. La metodología de investigación fue de tipo no experimental descriptivo con diseño transversal, en una muestra de 16 enfermeras y 64 auxiliares de Enfermería que trabajaban en el servicio de urgencias, para la recolección de datos se utilizó 02 instrumentos: El cuestionario de perfil sociodemográfico y el cuestionario de diagnóstico de los factores psicosociales. Los resultados mostraron mayor afectación en las dimensiones de gestión de personal (98%) y de contenido de la tarea (75%). Las conclusiones del estudio reportaron factores de riesgo, en las dimensiones de gestión del personal y organización del tiempo de trabajo. ⁽¹⁰⁾

Se realizó un estudio en España, con el objetivo de identificar tanto el nivel de estrés como los factores relacionados, en el personal de Enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño transversal, la población y muestra estuvo constituida por 21 enfermeros/as y 31 auxiliares de enfermería que trabajaban en las unidades de psiquiatría en los servicios de hospitalización del Hospital Mixoeiro y Hospital Nicolás Peña, para la recolección de datos se utilizaron 05 instrumentos: El cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, el cuestionario de identificación de estresores, el cuestionario de mecanismos de afrontamiento, el cuestionario de satisfacción laboral, y el cuestionario de inteligencia emocional percibida. Los resultados evidenciaron que los estresores más frecuentes son: Las interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas, impotencia ante casos de pacientes que no mejoran, observar a pacientes que sufren y realizar demasiadas tareas que no son de Enfermería. Las conclusiones fueron entre otras que los estresores más frecuentes están relacionados con aspectos de la organización y la implicación emocional del personal de enfermería en su trabajo. ⁽¹⁶⁾

En Argentina, en el Hospital “Humberto Notti” se realizó un estudio, cuyo objetivo fue determinar si los enfermeros del servicio de alto riesgo (UTI) manifiestan estrés

laboral y cuáles son los factores que lo favorecen. En la metodología se aplicó el tipo de investigación cuantitativo - analítico con diseño transversal, la población y muestra fue de 27 enfermeros del servicio de alto riesgo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados demostraron que el 30% manifiesta no auto percibir estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente. La sobrecarga de trabajo fue el factor estresor más importante para los enfermeros de terapia intensiva, en un 89% y la mala distribución del personal, corresponde al 93% de disconformidad. El estudio concluyó, que existen factores de riesgo que pueden causar estrés y están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de la salud.⁽¹⁹⁾

En un estudio realizado en Portugal, que tuvo como objetivo identificar fuentes de estrés y estrategias de coping en enfermeros que ejercían funciones en tres servicios de oncología de cirugía, cabeza y cuello, de tres hospitales centrales de Portugal. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo - exploratorio con diseño transversal, la población y muestra estuvo constituida por los 96 enfermeros distribuidos en los tres servicios, para la recolección de datos se utilizaron 04 instrumentos: El cuestionario socio-demográfico, el cuestionario de salud general, el inventario de estresores ocupacionales y el brief COPE. Los resultados evidenciaron, que los estresores más referidos fueron: La sobrecarga de trabajo, baja remuneración salarial, espacio físico donde se desarrolla la profesión, situaciones emocionalmente perturbadoras y falta de reconocimiento de la profesión. Entre la principal conclusión se tiene que, los estresores identificados se relacionan principalmente con aspectos de organización y las condiciones de trabajo.⁽²⁰⁾

En México se realizaron los siguientes estudios: El primero que tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un Hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. El tipo de investigación fue descriptivo, con diseño transversal, la población fue 91 y la muestra 41 enfermeros seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple, para la recolección de datos se utilizó la "Nursing stress scale". Los resultados mostraron que el 100% de los enfermeros presenta algún nivel de estrés, siendo el factor que genera más estrés la carga de trabajo (48,8%), seguido

de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). El estudio concluye en que, los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios.⁽¹⁴⁾

En otro estudio realizado en México, cuyo objetivo fue identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de Enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo con diseño transversal, en una muestra de 148 enfermeras que laboraban en los servicios de atención de adultos y pediátricos, con muestreo probabilístico y proporcional por turnos, para la recolección de la información se utilizó la “Nursing stress scale”. Obteniendo como resultados que el nivel de estrés laboral es moderado y los factores que generan más estrés están relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores a Enfermería. Las conclusiones fueron que la muerte, el sufrimiento y la sobrecarga de trabajo generan el mayor estrés en el personal de enfermería, condicionando un estrés moderado.⁽¹⁾

Comparando los estudios a nivel internacional, realizados por Ceballos P, Rolo G, Hernández E, Díaz D, Paravic T, Burgos M, y Cervantes M, muestran semejanza en sus resultados donde afirman que los factores de riesgo psicosocial inadecuados, se relacionan con el estrés laboral que presenta el profesional de Enfermería.^(18, 17) Así mismo los estudios realizados por Garza R, et al; Cortaza L; Piñeiro M; Campero L; y Sousa S, evidencian semejanzas respecto a las principales fuentes de estrés laboral en Enfermería, referidos a aspectos de la organización laboral e Implicación emocional como: La “sobrecarga de trabajo”, y “el contacto con la muerte y sufrimiento” respectivamente.^(1, 14, 16, 19, 20) Por ultimo varios investigadores a nivel internacional como Garza R, et al; Piñeiro M y Cortaza L, han estudiado el nivel de estrés en el profesional de Enfermería y llegaron a la siguiente conclusión: Que el 100% del profesional de Enfermería presentan algún nivel de estrés.”^{(1), (16), (14)}

- A nivel nacional

En un estudio realizado en la ciudad de Lima en el Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina. Considerando en la metodología de investigación, el tipo cuantitativo descriptivo y aplicativo, con diseño transversal y retrospectivo, con una población y muestra de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de medicina y áreas críticas, para la recolección de datos se utilizó 02 instrumentos: El inventario de maslash y el cuestionario de factores laborales. Al analizar los resultados se identificaron, como principales factores de riesgo de estrés laboral a: “El déficit del personal de Enfermería”, “mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “personal con escasa experiencia”, “sentirse evaluada durante el turno”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “recibir indicaciones contradictorias”, “relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, “operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos”, “inadecuados lugares de refrigerio”, “profesionales de salud autoritarios y agresivos”, y “recibir indicaciones contradictorias”. Las conclusiones fueron entre otras que los enfermeros presentaban un nivel medio de estrés laboral provocado por los factores relacionados a la presión, exigencia, organizativos y ambientales. ⁽²¹⁾

En Ica, en el Hospital Regional se realizó un estudio, cuyo objetivo fue determinar las condiciones laborales y nivel de estrés en los Enfermeros de un Hospital Público Peruano en el año 2011. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, con diseño transversal, la muestra fue de 44 enfermeros seleccionados a través del muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron: Referente a las condiciones laborales que el 70% lo consideró como desfavorable y 30% favorable. Respecto al nivel de estrés, el 52% presenta nivel de estrés medio, el 34% nivel de estrés bajo y un 14% presenta estrés alto. Las conclusiones fueron que las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano. ⁽²²⁾

Comparando los estudios a nivel nacional realizados por Coronado L y Sauñe W, evidencian semejanzas respecto al nivel moderado de estrés y las condiciones laborales desfavorables, provocado por los factores relacionados a la presión, exigencia, organizativos y ambientales. ^{(21), (22)}

- A nivel local

En Puno se realizó un estudio, que tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y su relación con el estrés laboral en enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2004; donde el tipo de investigación fue no experimental descriptivo – explicativo con diseño correlacional, la muestra estuvo constituida por 52 enfermeras de diferentes servicios, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados entre otros, evidenciaron que el 57,69% de enfermeras presentaron estrés laboral moderado respecto al factor discrepancias con las metas de la carrera laboral y un 21,15% estrés marcado en relación al factor conflicto de roles. El 55,77% de las enfermeras presentaron estrés laboral moderado y un 23,08% estrés marcado, respecto al factor estresante ambigüedad de roles. Finalmente el 40,38% de las enfermeras presentaron estrés laboral moderado y el 25% marcado en cuanto al factor sobrecarga de trabajo. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras percibían un clima organizacional negativo y presentaron un nivel de estrés moderado. ⁽²³⁾

En otro estudio realizado en Juliaca - Puno, con el objetivo de identificar las manifestaciones fisiológicas y conductuales relacionado con el estrés en enfermeras que labora en el servicio de Hospitalización ESSALUD Juliaca 2004. La metodología de investigación fue de tipo explicativo, con diseño correlacional, la muestra fue de 38 enfermeras que laboraban en los diferentes servicios de hospitalización del EsSalud Juliaca, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado. Los resultados entre otros, mostraron que al relacionar las manifestaciones psicológicas con el estrés; el 39,5% de enfermeras con estrés marcado y un 26,3% con estrés severo presentaron falta de atención, y lagunas mentales en un 23,7%; y el 39,5% de enfermeras con estrés marcado presentaron pérdida de confianza; respecto a la relación entre las manifestaciones conductuales y el estrés, el 39,5% de enfermeras con estrés marcado

presentaron conflicto de grupo, así mismo la falta de trabajo en equipo se presentó en el 26,3% en enfermeras con estrés severo y la incapacidad de autocrítica en el 31.6% con estrés marcado. Las conclusiones fueron entre otras que la mayoría de las enfermeras con estrés marcado y severo presentaron falta de atención, lagunas mentales y pérdida de confianza, y respecto a las manifestaciones conductuales presentaron conflicto de grupo, falta de trabajo en equipo e incapacidad de autocrítica. ⁽²⁴⁾

Comparando los estudios a nivel local (Puno, Juliaca), realizados por Flores D y Cuayla D, existen semejanzas respecto al factor conflicto de roles, pues se evidenció que el profesional de Enfermería presenta conflicto de grupo, falta de trabajo en equipo e incapacidad autocrítica. ^{(23), (24)}

Finalmente comparando los estudios realizados a nivel internacional, nacional y local, se puede inferir que existen semejanzas en sus resultados, ya que la mayoría de autores mencionan, como principal factor estresor a la sobrecarga laboral, siendo esta característica perteneciente a los factores de riesgo psicosocial; además refieren que el profesional de Enfermería asistencial generalmente presenta algún nivel de estrés laboral; la relación de estos aspectos constituye espacios poco abordados según la bibliografía revisada.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016?

1.4 IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

En una organización de salud como el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, el profesional de Enfermería que labora en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos, cumple un papel destacado por lo que se constituye en el pilar básico para la prestación de servicios, de allí la importancia de identificar y valorar los factores de riesgo psicosocial característicos de esta profesión, que se relacionan con el estrés laboral en servicios que generan fuertes tensiones, para

tomar medidas de control que contribuirán al mejoramiento de su calidad de vida, y por ende de la atención que brinda al usuario.

También resulta de utilidad para las autoridades que lideran el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, jefaturas de Enfermería y Salud Ocupacional del mismo, ya que la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial relacionados al estrés laboral del profesional de Enfermería, creará una visión para insertar programas de promoción, prevención e intervención, que permitan proteger y mejorar la salud mental y laboral del profesional de Enfermería, con la finalidad de lograr un incremento de la producción y reducir los costos sanitarios, sociales y la pérdida de jornadas de trabajo.

Además servirá como fuente de referencia y estímulo de investigación, a los egresados de las facultades de Enfermería de las universidades, ya que constituye una línea de investigación importante en el área de salud mental y ocupacional.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral según dominios: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, y recompensas, del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.
2. Valorar el nivel de estrés laboral del profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.
3. Establecer la relación de los factores de riesgo psicosocial según dominios Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el

trabajo, demandas del trabajo, y recompensas con el estrés laboral del profesional de Enfermería de los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.

1.6 CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN.

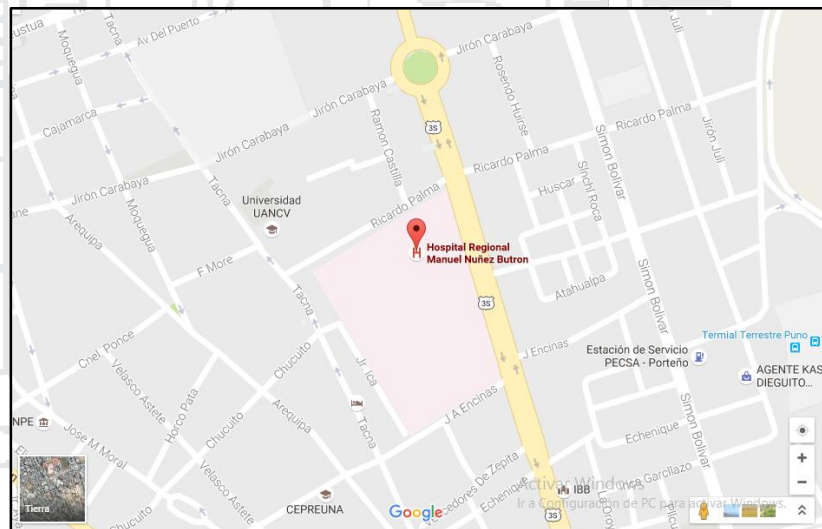
El estudio de investigación se realizó en los servicios de Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, institución de salud de categoría II – 2, que se encuentra ubicado en la zona sur de la ciudad de Puno, en el barrio Victoria, sobre la Avenida el sol, limita por el Norte con la calle Ricardo Palma, por el Oeste con la calle Ica y Tacna, por el Sur con la calle José Antonio Encinas y por Este con la Avenida el sol.

El servicio de Emergencia, se encuentra ubicado en el primer nivel y lado oeste de la infraestructura del hospital, colinda con el servicio de centro quirúrgico hacia la derecha y hacia la izquierda con la morgue, en frente con los consultorios internos de tamizaje y prevención de VIH y sífilis, y oficinas del SIS. Consta de 11 ambientes, de los cuales 3 están destinados a la atención del paciente por especialidades como cirugía, ginecología y pediatría, con una capacidad de 8 camas, los demás ambientes están destinados para la jefatura de Enfermería, jefatura del Médico, servicios higiénicos y otros. El servicio de emergencia es una unidad especializada que brinda atención de urgencia, con el objetivo del rescate y la conservación de la vida de los pacientes en sus diferentes etapas de vida.

El servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, se encuentra ubicado en el primer nivel de la infraestructura del hospital. Colinda con el servicio de cirugía A hacia la derecha y hacia la izquierda con el servicio de cirugía general, por la parte posterior con el servicio de farmacia. Cuenta con 12 ambientes, de los cuales 1 está destinado para la atención del paciente crítico, que constituye la zona restringida, cuenta con una capacidad de 4 camas; los demás ambientes destinados para jefatura de Enfermería, jefatura del Médico, almacén, servicios higiénicos y otros, constituyen la zona semirestringida. El servicio de la unidad

de cuidados Intensivos brinda una atención especializada al paciente crítico enfermo, en sus diferentes etapas de vida, asegurando una atención de calidad.

Respecto a las características de la unidad de análisis, el servicio de Emergencia cuenta con 12 profesionales de Enfermería y la Unidad de Cuidados Intensivos con 6 profesionales de Enfermería, todas cumplen la función asistencial en tres turnos alternados (Mañana, Tarde y noche) durante las 24 horas, además realizan guardias diurnas y nocturnas de 12 horas; en el servicio de EMG laboran 2 enfermeras por turno y en UCI, 1 enfermera por turno, la mayoría de ellas cumplen la función de docencia en diferentes Universidades públicas y privadas. Según las características sociodemográficas del profesional de Enfermería, la mayoría son especialistas, se encuentran entre las edades de 35 a 45 años, corresponden al sexo femenino, son de procedencia urbana y de estado civil casadas con hijos, en relación al tiempo de servicios tienen de 11 a 15 años de antigüedad y un tipo de contrato fijo; la demanda de usuarios por turno en EMG es de 7 a 12 personas y en UCI de 3 a 4.



Fuente: Google Maps.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO.

2.1.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia; ⁽²⁵⁾ los factores de riesgo psicosocial, corresponden a los aspectos intralaborales, extralaborales y los factores individuales o características intrínsecas de cada trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, producen cargas de naturaleza psíquica y física, que influyen en la salud y el desempeño de las personas.

El Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España, ⁽¹³⁾ define a los factores de riesgo psicosocial como “aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.

El ministerio de trabajo y promoción del empleo del Perú, ⁽⁸⁾ refiere que los Factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Cox, ⁽²⁶⁾ define a los factores de riesgo psicosocial como: “Los aspectos de la estructura, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto socio-ambiental, que pueden causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.”

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo que pueden tener efectos negativos sobre la salud y el bienestar del trabajador. ⁽⁹⁾ Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales

del trabajador, las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá”;⁽¹³⁾ los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.^{(9), (12)}

A. CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo.
2. Dificultad de objetivación. El rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida objetiva.
3. Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona.
4. Escasa cobertura legal. El desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud.
5. Están moderados por otros factores. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población sino que depende de las variables personales como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro.
6. Dificultad de intervención. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales.⁽⁹⁾

B. MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

DEFINICIÓN: “(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o

características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

- i. Condiciones intralaborales: Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo de análisis, retoma elementos a partir de los modelos de demanda – control - apoyo social de Karasek, Theorell y Jonhson, el modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa de Siegrist y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos. A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.
 - a. Demandas del trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
 - b. Control sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
 - c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el

contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- d. Recompensa: Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por dimensiones.

Dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

DOMINIOS	DIMENSIONES
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial.

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

1. Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:
 - El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
2. Demandas de carga mental: Son las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:
 - La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.
 - La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
3. Demandas emocionales: Son situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.
 - El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).
 - El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
4. Exigencias de responsabilidad del cargo: Son las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:
- El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
5. Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Son las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación,

temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:

- Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
6. Demandas de la jornada de trabajo: Son las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:
- Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
7. Consistencia de rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:
- Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
8. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Es la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:
- Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
9. Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene

un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:

- El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
- El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

10. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.
- Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

11. Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.
- En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

12. Claridad de rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y

suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

13. Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

14. Características del liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:

- La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.
- El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.
- El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

15. Relación con los colaboradores (subordinados): Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:

- La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.

- El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.
- El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

16. Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:

- Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

17. Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.
- Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

- En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.
- Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros que genera un ambiente deficiente de relaciones.
- Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.
- Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.
- El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

18. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.
- Se percibe inestabilidad laboral.
- Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

19. Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.
- El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.
- La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.
- La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo. ⁽²⁵⁾

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o su emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. Los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. ⁽¹²⁾

C. EFECTOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

Los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características mismas del factor de riesgo. En general se pueden identificar dos tipos de respuestas ante los factores psicosociales:

- Las respuestas de acomodación pasiva, que conducen a una reducción del interés por participar y cambiar la realidad, sumiendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de lucha.
- Las respuestas de estrés, que tienen componentes subjetivos, fisiológicos y motores. Los sistemas orgánicos iniciales y principales que se activan como respuesta al estrés son el sistema nervioso y el sistema endocrino. Ambos se conocen como el sistema neuroendocrino. Otros, como el inmunológico, el cardiovascular y el gastrointestinal, se involucran y son eventualmente afectados por la presencia de las reacciones de estrés. ⁽¹⁵⁾

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, puede desencadenar en factores de riesgo psicosocial que si no son identificados y/o abordados en forma oportuna, generaran los riesgos psicosociales, como: El estrés laboral, el síndrome de burnout y el mobbing (acoso laboral).

- **Patologías :** Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud; si la situación problemática se cronifica; las consecuencias pueden llegar a expresarse en trastornos como:
 - Trastornos cardiovasculares: Hipertensión, hipotensión, arritmias...
 - Trastornos musculoesqueléticos: Temblores, tics, contractura muscular...
 - Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, sensación de ahogo...
 - Trastornos gastrointestinales: Úlcera péptica, dispepsia, colon irritable, hiperacidez gástrica, estreñimiento, diarrea....
 - Trastornos endocrinos: Hipoglucemia, hipertiroidismo, hipotiroidismo...
 - Trastornos dermatológicos: Sensación de picor en la piel, sudoración excesiva, dermatitis, alopecia...
 - Trastornos mentales y del comportamiento: Dolor crónico, cefalea, trastornos

de ansiedad, trastornos depresivos, trastornos del sueño, drogodependencia, trastornos de la personalidad, trastorno obsesivo/compulsivo, trastornos de la sexualidad...⁽²⁷⁾

2.1.2 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.⁽²⁸⁾ Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que le trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de 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.⁽²⁹⁾

La Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales,⁽³⁰⁾ 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.⁽⁵⁾ 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.

A. 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 (eustrés). Entonces podemos indicar tres factores intervinientes en el estrés laboral.

- 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.

- 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.
- Demandas laborales: Entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos. El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva. ⁽⁵⁾

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 cardíaco 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). 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. ⁽²⁾

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 a que a menudo tienen la responsabilidad principal en el cuidado de los hijos y el manejo del hogar. ⁽³¹⁾

B. 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. ⁽³²⁾

C. MODELOS EXPLICATIVOS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y FACTORES PSICOSOCIALES

Para estudiar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y la enfermedad se utilizaron diferentes modelos teóricos. Entre los modelos teóricos que intentan explicar estos riesgos, se encuentran: el modelo de demanda - control apoyo social de Karasek y Theorell, el cual ha sido uno de los que más ha influenciado este tipo de investigaciones; el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist y el modelo de Cox. ⁽³³⁾

- a) El Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Considera que hay dos características en el trabajo que actúan como principales fuentes de estrés: las demandas laborales y las exigencias psicológicas del trabajo, y el control que tiene el trabajador sobre las mismas. En este modelo, “el estrés” se identifica con tensión psicológica y “el control” es la variable que modula la transformación del “estrés” en energía para la acción, o en tensión psicológica, cuando es bajo el poder de decisión. Se puede observar esta relación donde las diagonales A y B representan el eje de tensión y el eje de aprendizaje, respectiva.

Por tanto, este modelo predice que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, unido a un salario inadecuado y/o una inseguridad laboral y/o bajo apoyo social. Bajo estas condiciones, la autoestima y la autoeficacia del trabajador estarían muy mermadas. En este modelo las recompensas que premian los esfuerzos del trabajador pueden ser de tres tipos: dinero, estima o seguridad en el trabajo. Por tanto, cuando se interviene en este modelo hay que centrarse en el aumento de las recompensas de acuerdo a estos tres conceptos (salario, apoyo organizacional y seguridad).



Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa (Siegrist, 1996)

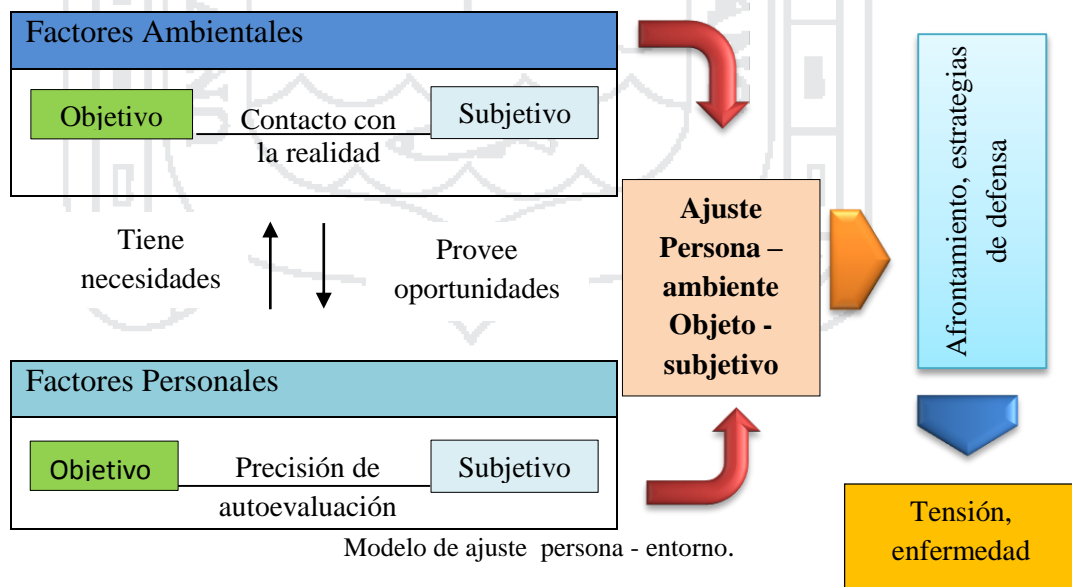
El modelo también integra variables personales, en concreto los trabajadores sobre comprometidos, que se caracterizan por exponerse a altas demandas o exagerar sus esfuerzos más de lo debido. A ello se une la gran necesidad de aprobación que tienen y como resultado son más vulnerables a la frustración ya que sus expectativas son muy altas, en relación con las recompensas que estudia los siguientes factores: exceso de demandas o exigencias del trabajo, falta de control sobre las mismas y la ausencia de recompensas. ⁽³⁴⁾

- c) El modelo de ajuste persona – entorno. La noción de ajuste tiene dos componentes básicos: el grado en que las actitudes y capacidades de un trabajador satisfacen las demandas de su trabajo y el grado en que el ambiente de trabajo satisface las necesidades del trabajador, en particular, cuánto de sus conocimientos y capacidades puede ejercer la persona en su trabajo. El estrés surgiría cuando se produce un desajuste en uno o ambos de esos aspectos. Diseño, contenido y naturaleza de la organización y del trabajo

que se realiza contribuyen a los factores ambientales a los cuales se espera que se ajuste la persona.

La respuesta de estrés depende del individuo; se experimenta estrés cuando los individuos son incapaces de afrontar las demandas de la situación de trabajo; la noción de ajuste de la persona a su entorno es útil para entender, evaluar y manejar el estrés ocupacional: tanto el grado de ajuste como un pobre ajuste pueden estar mediados por procedimientos organizacionales, incluyendo diseño del trabajo y cambio en la gestión. Trabajo estresante sería más que un trabajo demandante; surge de una compleja interacción de muchos factores del ambiente de trabajo, la cantidad de control que los individuos tienen sobre las demandas y su capacidad para responder a ellas.

En este modelo se hace una clara distinción entre la realidad objetiva y las percepciones subjetivas, por un lado y entre las variables ambientales y las variables personales, de donde surge un sistema de combinaciones de 2 x 2, pudiendo producirse una falta de ajuste en cualquiera de los 4 diferentes modos resultantes; la falta de ajuste se puede verificar en un plano objetivo o en un plano subjetivo, distinción que permitiría determinar las estrategias más adecuadas de intervención.



- d) Modelos transaccionales y resumen de Cooper de la dinámica del estrés en el trabajo. De acuerdo a estas aproximaciones al tema, el estrés sería un estado psicológico negativo que involucra aspectos cognitivos y emocionales; el estado de estrés involucraría la representación interna de transacciones

particulares y problemáticas entre la persona y su ambiente; la valoración (appraisal) otorgaría significado a las transacciones, en un proceso que se resume en dos preguntas: ¿tengo un problema?; ¿qué pienso hacer con él?; el estrés aparece cuando la persona percibe que no puede afrontar (coping) adecuadamente el problema, cuando el afrontamiento es importante o cuando las dificultades del afrontamiento causan preocupación o ansiedad.

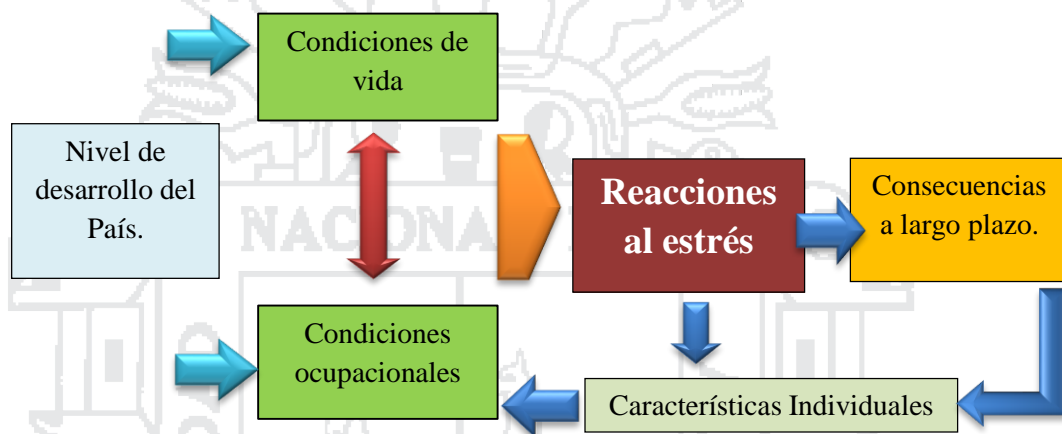
FUENTES DE ESTRÉS	INDIVIDUO	SÍNTOMAS DE ESTRÉS	ENFERMEDAD
Intrínseco al trabajo		Síntomas individuales	Enfermedad coronaria
Rol en la organización		Aumento de presión arterial.	Enfermedad mental.
Relaciones en el trabajo		Animo deprimido	
Desarrollo profesional		Beber excesivo	
Interface trabajo – Hogar.		Irritabilidad	
Estructura y clima organizacional		Dolor precordial	
		Síntomas organizacionales	Huelgas prolongadas
		Ausentismo	Accidentes frecuentes y severos.
		Rotación	Apatía
	Dificultades en las relaciones industriales		
	Mal control de calidad.		

Modelo dinámico de Cooper del estrés en el trabajo.

Cuando la persona no tiene la capacidad necesaria o la competencia para terminar una tarea, su rendimiento será pobre; pero si no se da cuenta de ello (“no tiene un problema”) o si lo hace, pero no le importa o no lo genera una preocupación, no se puede hablar de un escenario de estrés. Finalmente, el esquema propuesto por Cooper sintetiza las ideas de consenso en relación al estrés en el trabajo, como por

ejemplo, que resulta de una interacción entre el sujeto y el entorno y no la simple acción mecánica y recepción pasiva de unos determinados factores y que en dicha interacción se reconocen grados de evaluación consciente. ⁽³⁵⁾

- e) Modelo sobre el estrés relacionado al trabajo. El proceso del estrés se puede resumir en un modelo, que ilustra las causas, reacciones y consecuencias a largo plazo del estrés y las características individuales, así como sus interrelaciones.



Modelo conceptualizado sobre el estrés laboral: causas y consecuencias.

Las reacciones al estrés pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo. Las reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y/o fisiológicas. Cuando las reacciones del estrés persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes e irreversibles a la salud, tales como fatiga crónica, problemas músculo esqueléticos o enfermedades cardiovasculares.

Las características individuales, tales como la personalidad, valores, metas, edad, género, nivel de escolaridad y situación familiar, influyen la capacidad del individuo para hacer frente a las exigencias que le han sido impuestas. Estas características pueden interactuar con los factores de riesgo en el trabajo y exacerbar o atenuar sus efectos.

Las características físicas y psicológicas, tales como la buena condición o niveles altos de optimismo, pueden actuar como precursores o atenuantes en el desarrollo de reacciones al estrés y de problemas de salud mental. Por otra parte, si los trabajadores son capaces de sobrellevar malas condiciones ocupacionales, estarán

más experimentados y confiados en superar condiciones similares la próxima vez que tengan que hacerles frente. Sin embargo, cuando las reacciones al estrés como la fatiga y los problemas de salud a largo plazo ocurren, por lo general, reducen la capacidad de funcionamiento de la persona, y agravan la experiencia del estrés. Esto podría traer como resultado el agotamiento y la crisis nerviosa o quemazón. ⁽²⁾

D. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. ⁽²⁾ Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador.

Duran, ⁽⁵⁾ categoriza las causas de estrés, en tres niveles de análisis: Estresores individuales, del entorno o extra organizativos y organizativos.

1. 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.

2. 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).

3. Estresores organizativos: pueden ser agrupados en cuatro tipos:
- a) Estresores del ambiente físico como: Luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.
 - b) 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.
 - c) 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.
 - d) 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.
 - e) Estresores organizativos entre los que destacan las siguientes dimensiones:
 - Condiciones relativas a la empresa tales como: estructura, puesto directivo, prestigio relativo del puesto, estructura empresarial poco clara, burocracia organizativa, políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.
 - Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo: trabajo nocturno y por turnos, horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”, el pluriempleo, un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante, tiempos de entrega, programación de los ciclos de trabajo y de reposo, la variación de la carga de trabajo.
 - Contenido del trabajo: trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos, tareas o exigencias poco claras o contradictorias, recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.

- Otros aspectos: relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslados de lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros.

E. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

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. ⁽⁷⁾

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. ⁽³⁶⁾

Duran ⁽⁵⁾ y la OMS, ⁽²⁾ 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.

1. En el ámbito personal:
 - Salud física:
 - 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 psicosomáticos: Insomnio, trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), dolor crónico, cefaleas, trastornos inmunológicos (gripe, herpes), falta de apetito, artritis reumatoidea.
- Salud Mental
 - 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.
 - Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.
2. En el ámbito organizativo:

Si el estrés laboral afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad.⁽³³⁾

Claramente los empleadores y sus compañías experimentarán, consecuencias negativas: Sin embargo si las condiciones ocupacionales estresantes persistentes están asociadas con:

- Aumento en las tardanzas
- Aumento en la rotación de personal y ausentismo

- Reducción en el desempeño y la productividad
- Reducción en las tasas de crecimiento y ganancias
- Reducción en la calidad del trabajo y sus productos
- Aumento de las prácticas ocupacionales inseguras y de las tasas de accidentes
- Aumento en las quejas de clientes y casos de violencia
- Aumento en las enfermedades ocupacionales, y aumento de los costos.
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal.
- Aumento de los problemas legales antes demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

2.1.2.1 ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERÍA.

CAUSAS Y EFECTOS:

La profesión “Enfermería” es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de reconocimiento profesional, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, etc.) tiene mayor incidencia del estrés laboral. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones sanitarias y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales.

El estrés laboral en Enfermería está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo; en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta a su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como en su desempeño laboral.

Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el

rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de Enfermería. El trabajo en hospitales ha sido considerado como intrínsecamente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a las que se somete el profesional de Enfermería desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de tensión. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades psicosomáticas. ⁽¹⁹⁾

Los factores de riesgo psicosocial que con mayor frecuencia se ponen de manifiesto como propiciadores de estrés (estresores) en el ámbito laboral de la Enfermería son:

- Relativos al paciente: relación continuada con procesos de sufrimiento, dolor y muerte, órdenes médicas poco claras y con escasa información de la situación al paciente, miedo a equivocarse, interrupciones frecuentes de la tarea, sensación de impotencia frente al dolor humano, realización de cuidados dolorosos al paciente, falta de tiempo para dar apoyo al paciente, falta de tiempo para realizar el trabajo de forma adecuada, temor a los familiares por actuaciones judiciales, etc.
- Relativos a condiciones laborales: Escasez de tiempo y de personal, elevadas cargas de trabajo, problemas de espacio físico, problemas de rol (indefinición de funciones), salarios bajos, falta de implicación en el equipo de trabajo, escasa participación en la toma de decisiones, inexistencia de promoción profesional, falta de información y formación específicas adecuadas, fallos en el canal de comunicación, malas relaciones interprofesionales e intergrupales, exceso de tareas administrativas, miedo a cometer errores, recibir información incompleta e insuficiente de los médicos, alteraciones de la vida social personal por problemas de la organización de la actividad (turnos de trabajo), problemas de relación entre compañeros, falta de apoyo de superiores y subordinados, tomar decisiones en situaciones de urgencias, etc. ⁽²⁶⁾

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Factores de riesgo psicosocial: Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y desempeño de las personas.

Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Son las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, cuyas consecuencias suelen provocar daño, usualmente menor.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral.

Control sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, tales como: La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación.

Demandas en el trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

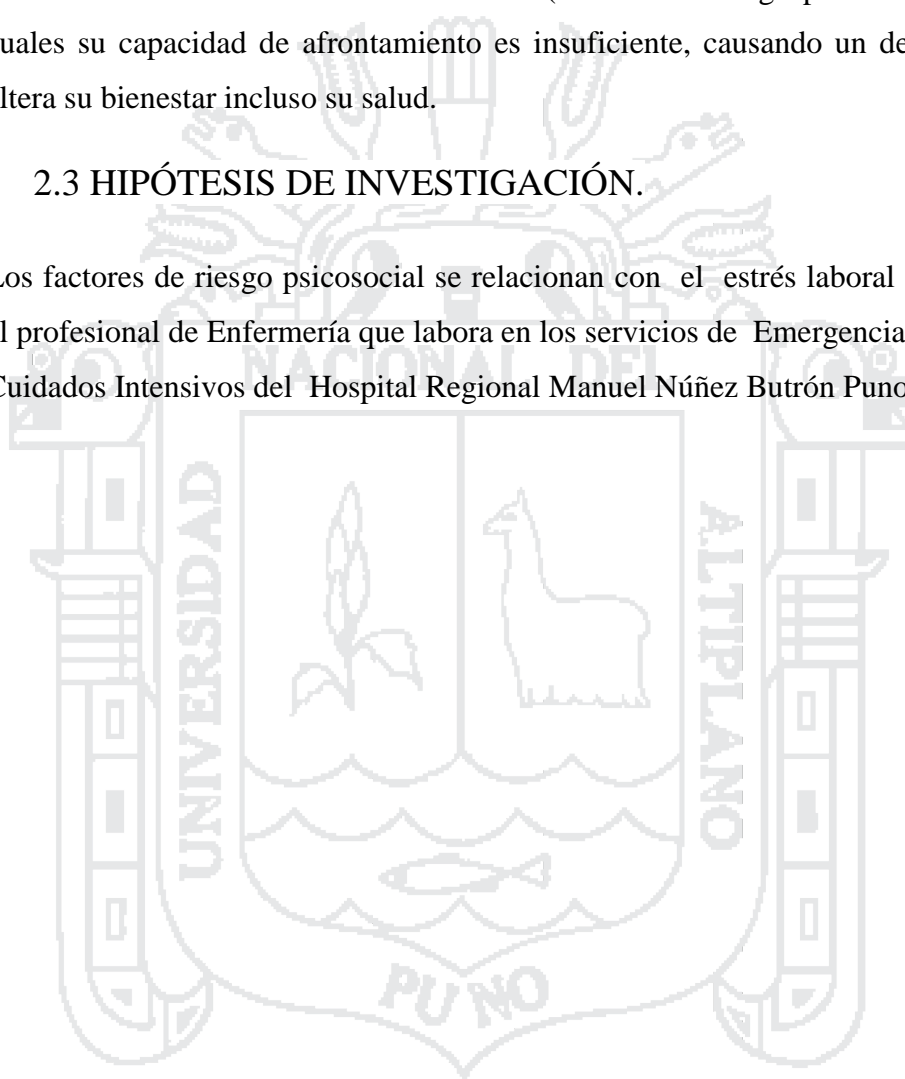
Recompensas: Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden

las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

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 (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud.

2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.

Los factores de riesgo psicosocial se relacionan con el estrés laboral que presenta el profesional de Enfermería que labora en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016.



III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

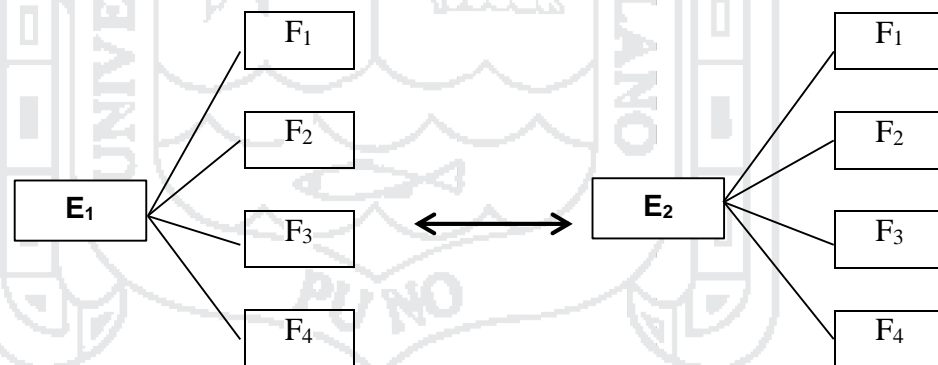
TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El tipo de investigación para el presente estudio fue descriptivo ya que describió en detalle las variables de estudio (ANEXO 01), factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de Enfermería. ⁽³⁷⁾

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Es Correlacional – Comparativo.

- Correlacional, porque se buscó la relación de las variables factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral del profesional de Enfermería. ⁽³⁷⁾
- Comparativo, porque se comparó los resultados del servicio de Emergencia con los resultados del servicio la Unidad de Cuidados Intensivos, sobre los factores de riesgo psicosocial, el nivel de estrés laboral y la relación de ambos, en el profesional de Enfermería, ⁽³⁷⁾ bajo el siguiente diagrama:



Dónde:

- E₁: Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de Emergencia.
- E₂: Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos.
- F₁, F₂, F₃ y F₄: Tipos de factores de riesgo psicosocial.
- E — F: Relación entre las variables de estudio.
- \longleftrightarrow : Comparación entre las dos muestras de estudio.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra del estudio, estuvo constituida por un total de 17 profesionales de Enfermería, de los cuales 12 enfermeras pertenecían al servicio de Emergencia y 5 a la Unidad de Cuidados Intensivos, del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno; con un margen de error de un profesional de Enfermería.

a) La unidad de análisis, fueron los profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.

b) Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Enfermeras asistenciales que laboran en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos que hayan brindado su consentimiento informado.
- Enfermeras asistenciales que trabajan por lo menos tres meses en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras asistenciales que laboran en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos que no hayan brindado su consentimiento informado.
- Enfermeras asistenciales que trabajen menos de tres meses en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos.
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, con licencia, o estén realizando prácticas de especialidad.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó como técnica la encuesta. Los datos se registraron en dos guías de cuestionarios que forman parte de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial:

El primer instrumento denominado “cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A” (ANEXO 02), está diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo

ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo; fue elaborado por el Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos profesionales, validado en una muestra de 23601 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y que integran cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola). Con características psicométricas válidas y confiables. El instrumento tiene dos versiones: la forma A y la forma B; para el estudio se utilizó la versión denominada forma A, que está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial en su forma A, está compuesto por 4 dominios que agrupa 19 dimensiones, los cuales representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral; los dominios considerados son: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con 4 dimensiones, control sobre el trabajo con 5 dimensiones, demandas del trabajo con 8 dimensiones, y recompensas con 2 dimensiones. A su vez, cada dimensión está integrada por una serie de ítems; siendo un total de 123 ítems. (Ver el cuadro 08 del ANEXO 04).⁽²⁵⁾

Los ítems del cuestionario en su forma A, tiene una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. Dichas alternativas son:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
---------	--------------	---------------	------------	-------

El proceso de calificación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma A, tiene 5 pasos:

1. Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un

valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican al contrario (ver el cuadro 09 del ANEXO 04). 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 de los puntajes brutos:

a. Puntajes brutos de las dimensiones Se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman. De esta manera resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión para cada forma del cuestionario. (Ver el cuadro 10 del ANEXO 04)

b. Puntajes brutos de los dominios: El puntaje bruto de cada dominio se calcula sumando los puntajes brutos de las dimensiones que lo integran. Si no es posible obtener el puntaje bruto de una dimensión, por haber ítems sin respuesta, no se podrá calcular el puntaje bruto del dominio al cual pertenece.

c. Puntaje bruto total general: El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A), se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada uno de los dominios. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de un dominio por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

3. Transformación de los puntajes brutos: Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje Bruto}}{\text{Factor de Transformación}} \times 100$$

- Los factores de transformación para cada una de las dimensiones se encuentran en el cuadro 11 del ANEXO 04.
- Los factores de transformación para cada una de los dominios del

cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral se encuentran en el cuadro 12 del ANEXO 04.

- Los factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A se presenta en el cuadro 13 del ANEXO 04.
- 4. Comparación de los puntajes transformados con el cuadro de escalas: El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con los cuadros de escalas, que indicaran el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total. En los cuadros 14, 15, 16 del ANEXO 04 se presentan las escalas de la forma A para cada una de las dimensiones, dominios y para el total del cuestionario.
- 5. Interpretación del nivel de riesgo: Comparados los puntajes transformados con los escalas que les correspondan, según si se trata de una dimensión, un dominio o el puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan a continuación:
 - a. Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
 - b. Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
 - c. Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
 - d. Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- e. Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. ⁽²⁵⁾

El segundo instrumento denominado “cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión” (ANEXO 3), está diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, fue revalidada y readaptada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social de Colombia en el 2010, esta versión se validó con 2199 trabajadores pertenecientes a las seis regiones de Colombia (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos: Servicios, industria, comercio y agrícola. Según las características psicométricas del cuestionario, la validez y confiabilidad se estimaron de forma diversa pero complementaria en las tres versiones del mismo.

El cuestionario para la evaluación del estrés, está distribuida en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: Fisiológicos con 8 ítems, comportamiento 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 selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La escala de respuestas es la siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

El proceso de calificación del cuestionario tiene 5 pasos:

1. Calificación de los Items: Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. 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 la cuadro 17 del ANEXO 04, 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 subtotaes que corresponden a los promedios ponderados:
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems del 1 al 8 y el resultado se multiplica por 4.
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por 3.
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por 2.
 - Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

3. Transformación de los puntajes brutos: Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje bruto total} = \frac{\text{Puntaje transformado}}{61,16} \times 100$$

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 indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total. En el cuadro 18 del ANEXO 04, se presentan las escalas para la interpretación del puntaje total del cuestionario según el nivel del cargo que ocupa el trabajador.
5. Interpretación del nivel de estrés: Comparado el puntaje transformado con las escalas que le correspondan, se podrá 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.
- e. Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.⁽³⁸⁾

3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para la recolección de la información se realizó las siguientes actividades:

COORDINACIÓN:

- Se solicitó una carta de presentación a la Decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del altiplano – Puno, dirigida al Director del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.

- La carta emitida por la Facultad de Enfermería se entregó a la Dirección del hospital, adjuntando 02 ejemplares del proyecto de investigación, uno virtual en CD y el otro impreso.
- En respuesta al documento, la Dirección del hospital derivó el documento a la Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia que junto a la Jefatura del Departamento de Enfermería emitieron un oficio de autorización para la ejecución del proyecto dirigido a las Jefaturas de los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos.

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

- Previo a la recolección de datos de la investigación, la ejecutora fue presentada por la Jefa de Enfermeras a las Jefaturas de los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos; a quienes se les informó sobre la investigación a realizar.
- Obtenido el acceso del ámbito de estudio, a cada profesional de Enfermería integrante de la muestra, se le hizo entrega de un formulario de consentimiento informado que contenía dos partes: La primera parte, contenía la información explicando el propósito, los beneficios, la participación voluntaria, el anonimato y confidencialidad, y la segunda parte contenía el consentimiento informado propiamente dicho. (ANEXO 05)
- Una vez obtenido el consentimiento informado por escrito, se explicó las instrucciones de los cuestionarios, para luego proceder a ser llenadas; al término se verificó que todos los ítems fueran contestados y finalmente se agradeció al profesional de Enfermería por su participación en la investigación.
- Culminada esta fase, se inició con el procesamiento y análisis de datos.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO:

- En razón de que el instrumento de recolección de datos del presente estudio tuvo muchas subvariables (dominios y dimensiones) en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial, el recojo de datos no fue en el tiempo previsto, teniendo una duración de 3 meses, también se tuvo dificultades con las enfermeras en el llenado del cuestionario, por el total de la cantidad de ítems de los cuestionarios.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1 PROCESAMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Luego de la ejecución y obtención de datos, se procedió a las siguientes acciones:

- Codificación de los instrumentos con la información recolectada.
- Traslado de la información al formato digital Excel para ser procesado.
- Para el proceso de calificación de los cuestionarios, se siguieron 5 pasos que se detallan específicamente en los instrumentos de recolección de datos (pág. 55, 58) ; cabe precisar que para facilitar la calificación de los cuestionarios, se desarrolló un aplicativo en el formato Excel para la captura de datos, el cual contiene toda la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información el efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las escalas de niveles de riesgo o de estrés; y obtención del informe individual para cada enfermera.
- Para la tabulación: los datos obtenidos de las encuestas, fueron organizados y almacenados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, y posteriormente se realizó el análisis de los datos en el paquete estadístico SPSS versión 16.0. De los datos almacenados se obtuvieron cuadros de contingencia, cuadro de correlaciones y tendencias, y las figuras con frecuencias y porcentajes, los cuales se modificaron teniendo en cuenta los objetivos y las variables de estudio, para su respectivo análisis e interpretación.

3.5.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- Para la interpretación genérica de los factores de riesgo psicosocial, por dominios y dimensiones, de acuerdo al manual del instrumento, ⁽³⁸⁾ se debe identificar el nivel de riesgo psicosocial que representa (sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto), porque cada uno de los posibles niveles de riesgo tienen interpretaciones particulares que se reseñan en los instrumentos de recolección de datos. (Ver pág. 57)

- Asimismo para la interpretación del nivel de estrés laboral, se identificó el nivel de estrés que representa (muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto), porque cada uno de los posibles niveles tienen interpretaciones particulares que también se reseñan en los instrumentos de recolección de datos. (Ver pág. 60)
- Para la interpretación de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, se consideró solo los niveles de riesgo y de estrés con frecuencias mayores a 1.

3.5.3 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

- Prueba estadística:

Se utilizó la estadística inferencial, con la finalidad de comprobar y confirmar la relación entre las variables y afirmar la hipótesis.

a) Hipótesis de Investigación:

Los factores de riesgo psicosocial se relacionan con el estrés laboral que presenta el profesional de Enfermería que labora en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016.

b) Planteamiento de la Hipótesis Estadística:

Hi: Existe diferencias estadísticamente significativas respecto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral que presenta el profesional de Enfermería, según los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016.

Ho: No existe diferencias estadísticamente significativas respecto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral que presenta el profesional de Enfermería, según los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016.

c) Nivel de significación:

El nivel de significancia es de 0.05, con un nivel de confianza del 95% y

un margen del error 5%.

d) Prueba estadística:

Para esta investigación se utilizó el modelo de análisis de “Regresión categórica”, que considera los coeficientes de relación y determinación, y el grado de significancia, para predecir el valor de una variable dependiente: El estrés laboral (variable respuesta Y, predicha o explicada), basándose en el valor de al menos una variable dependiente: los factores de riesgo psicosocial (variables explicativa o predictorias) = $X_1, X_2, X_3, \dots, X_4$). La regresión lineal estima los coeficientes de la ecuación lineal que predice mejor el valor de la variable dependiente.

e) Cálculo estadístico de prueba: Representada a través de la siguiente fórmula de cálculo:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + \dots + b_nX_n + e$$

Dónde:

- Y: Variable dependiente
- X: Variables independientes
- b_0 : Constante del modelo (promedio de Y cuando el valor de X es cero).
- b_1 : Estimación de la pendiente en X_1 (valor promedio de Y como resultado de un cambio unitario en X).
- E: Residual del modelo.

f) Regla de decisión:

- El coeficiente de determinación (R^2) señala el porcentaje de la variación de Y que se explica a través del modelo lineal que se ha estimado a través de las variables X (independientes). A mayor porcentaje mejor es nuestro modelo para predecir el comportamiento de la variable Y. El coeficiente de determinación (R^2) también se puede interpretar como la proporción de varianza explicada por la recta de regresión y su valor siempre estará entre 0 y 1. Cuanto más se acerque a uno mayor es la proporción de varianza explicada. Si la correlación fuese perfecta (1; -1) entonces el coeficiente de determinación sería 1.
- Correlación lineal directa: el valor de r se aproxima a +1, es decir,

valores mayores de X se vinculan con valores mayores de Y. Cuando aumentan los valores de una variable también aumentan los valores de la otra variable.

- Correlación lineal inversa: el valor de r se aproxima a -1 , es decir, valores mayores de una variable se asocian con valores menores en la otra variable. Cuando aumentan los valores de una variable disminuyen los valores de la otra variable
- Para analizar si la regresión es válida y se puede utilizar para predecirla relación entre variables, es necesario contrastar si la correlación entre las variables predictoras y predicha es diferente de cero. Es decir, se trata de comprobar si la estimación del modelo de regresión es estadísticamente significativa de manera que las variables explicativas X son relevantes para explicar la variable predicha Y. ⁽³⁹⁾ (ANEXO 06)

f. Interpretación del modelo de regresión:

- La hipótesis nula señala que la variable respuesta o dependiente Y (estrés laboral) no está relacionada con las variables independientes o predictoras X (factores de riesgo psicosocial) y la hipótesis alterna señala que la variable respuesta o dependiente Y (estrés laboral) está relacionada con las variables independientes o predictoras X (factores de riesgo psicosocial).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS.

OE₁:

CUADRO 01

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN DOMINIOS, DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y LA
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL
NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.**

SERVICIO		EMERGENCIA				UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS			
		Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas
NIVEL DE RIESGO	DOMINIOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL								
	Sin riesgo o riesgo depreciable	Frecuencia Porcentaje	1 8,3	1 8,3	0 0,0	0 0,0	1 20,0	0 0,0	0 0,0
Riesgo bajo	Frecuencia Porcentaje	0 0,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0	1 20,0	0 0,0	0 0,0
	Riesgo medio	Frecuencia Porcentaje	1 8,3	0 0,0	0 0,0	3 25,0	0 0,0	0 0,0	0 0,0
Riesgo alto	Frecuencia Porcentaje	5 41,7	3 25,0	3 25,0	3 25,0	0 0,0	2 40,0	1 20,0	2 40,0
	Riesgo muy alto	Frecuencia Porcentaje	5 41,7	8 66,7	9 75,0	6 50,0	4 80,0	2 40,0	4 80,0
TOTAL	Frecuencia Porcentaje	12 100,0	12 100,0	12 100,0	12 100,0	5 100,0	5 100,0	5 100,0	5 100,0

Fuente: Resultados a partir del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. 2016 (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

El cuadro evidencia, que al evaluar los factores de riesgo psicosocial en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el 41,7% de enfermeras del servicio de Emergencia presentan riesgo alto y con similar porcentaje riesgo muy alto; mientras que en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos el 80,0% de enfermeras presentan riesgo muy alto.

En el dominio control sobre el trabajo, el 66,7% de enfermeras del servicio de Emergencia presentan riesgo muy alto; mientras que en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos el 40,0% de enfermeras presentan riesgo alto y en igual porcentaje riesgo muy alto.

En el dominio demandas del trabajo, el 75,0% de enfermeras del servicio de Emergencia y el 80,0% de enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos presentan riesgo muy alto.

En el dominio recompensas, el 50,0% de enfermeras del servicio de Emergencia presentan riesgo muy alto; mientras que en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos el 40,0% de enfermeras presentan riesgo alto.

OE₂:

CUADRO 02

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL \ SERVICIO	Emergencia		Unidad de Cuidados Intensivos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	8,3	1	20,0
Medio	2	16,7	1	20,0
Alto	6	50,0	2	40,0
Muy alto	3	25,0	1	20,0
TOTAL	12	100,0	5	100,0

Fuente: Resultados a partir del cuestionario para la evaluación del estrés - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

Se observa en el cuadro, que el 50,0% de enfermeras del servicio Emergencia presentan un nivel de estrés laboral alto, mientras que en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos solo el 40% de enfermeras; asimismo el 25,0% de enfermeras del servicio Emergencia presentan un nivel de estrés laboral muy alto, y en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, el 20,0% de enfermeras.

OE₃:

CUADRO 03

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN EL DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO Y EL ESTRÉS LABORAL, DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

SERVICIO		EMERGENCIA					UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS		
		Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Sin riesgo	TOTAL	Riesgo muy alto	Sin riesgo	TOTAL
DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO.									
ESTRÉS LABORAL									
Nivel bajo	Frecuencia	1	0	0	0	1	1	0	1
	Porcentaje	8,3	0,0	0,0	0,0	8,3	20,0	0,0	20,0
Nivel medio	Frecuencia	0	1	0	1	2	0	1	1
	Porcentaje	0,0	8,3	0,0	8,3	16,7	0,0	20,0	20,0
Nivel alto	Frecuencia	0	2	4	0	6	2	0	2
	Porcentaje	0,0	16,7	33,3	0,0	50,0	40,0	0,0	40,0
Nivel muy alto	Frecuencia	0	2	1	0	3	1	0	1
	Porcentaje	0,0	16,7	8,3	0,0	25,0	20,0	0,0	20,0
TOTAL	Frecuencia	1	5	5	1	12	4	1	5
	Porcentaje	8,3	41,7	41,7	8,3	100,0	80,0	20,0	100,0

Fuente: Resultados a partir de los cuestionarios: Factores de riesgo psicosocial intralaboral y evaluación del estrés - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

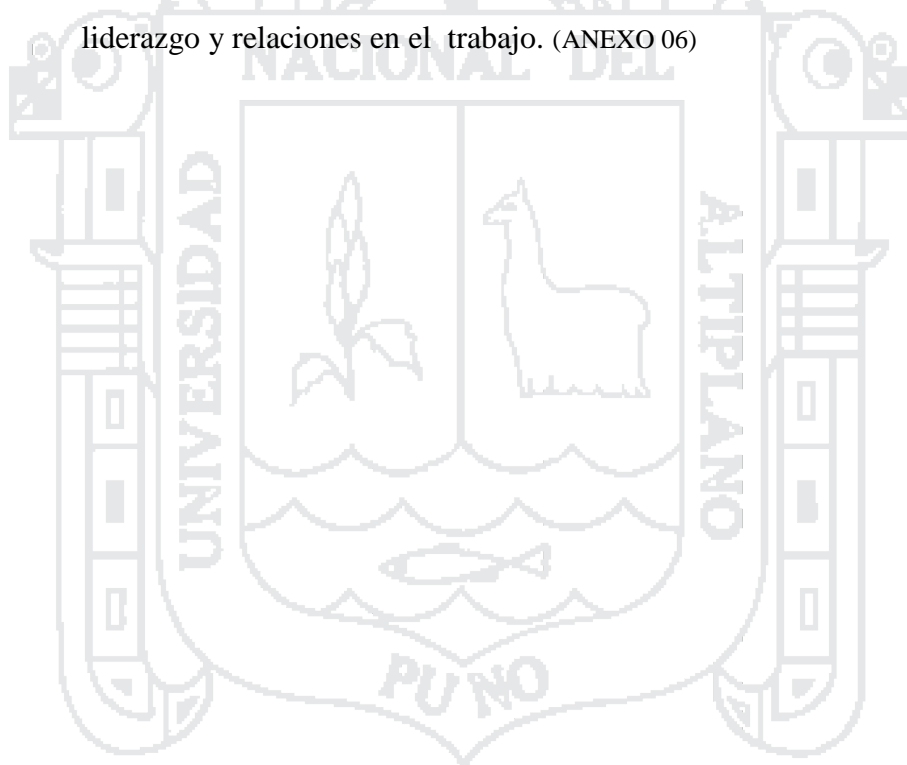
En el cuadro se evidencia, que el 33,3% de enfermeras del servicio de Emergencia, y el 40,0% de enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, con un nivel de estrés laboral alto presentan un riesgo muy alto en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica” según el área de trabajo existe diferencias estadísticamente significativas, porque:

- 1) Para las enfermeras del servicio de Emergencia: El coeficiente de correlación es 0.718, el coeficiente de determinación es 0.515, siendo un ANOVA

(Análisis de la Varianza) significativo al 5% con un coeficiente de 0.718 (el dominio liderazgo y relaciones en el trabajo explica el 72% del estrés laboral), en conclusión, existe relación inversa entre el estrés laboral y el dominio liderazgo y relaciones en el trabajo (a menor liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, mayor estrés laboral). (ANEXO 06)

- 2) Para las enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos: El coeficiente de correlación es 0.494, el coeficiente de determinación es 0.244, siendo un ANOVA no significativo al 5% con un coeficiente de 0,494 (el dominio liderazgo y relaciones en el trabajo explica el 49% del estrés laboral), en conclusión, no existe relación entre el estrés laboral y el dominio liderazgo y relaciones en el trabajo. (ANEXO 06)



OE₃:

CUADRO 04

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN EL
DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL, DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL
NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.**

SERVICIOS		EMERGENCIA				UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS			
DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO		Riesgo alto	Riesgo muy alto	Sin riesgo	TOTAL	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Riesgo bajo	TOTAL
ESTRÉS LABORAL									
Nivel bajo	Frecuencia	0	0	1	1	0	1	0	1
	Porcentaje	0,0	0,0	8,3	8,3	0,0	20,0	0,0	20,0
Nivel medio	Frecuencia	1	1	0	2	0	0	1	1
	Porcentaje	8,3	8,3	0,0	16,7	0,0	0,0	20,0	20,0
Nivel alto	Frecuencia	2	4	0	6	2	0	0	2
	Porcentaje	16,7	33,3	0,0	50,0	40,0	0,0	0,0	40,0
Nivel muy alto	Frecuencia	0	3	0	3	0	1	0	1
	Porcentaje	0,0	25,0	0,0	25,0	0,0	20,0	0,0	20,0
TOTAL	Frecuencia	3	8	1	12	2	2	1	5
	Porcentaje	25,0	66,7	8,3	100,0	40,0	40,0	20,0	100,0

Fuente: Resultados a partir de los cuestionarios: Factores de riesgo psicosocial intralaboral y evaluación del estrés - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

Refiere el cuadro, que el 33,3% de enfermeras del servicio de Emergencia, con riesgo muy alto en el dominio control sobre el trabajo y el 40,0% de enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, con riesgo alto en el mismo dominio, presentan estrés laboral alto.

Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica” según el área de trabajo no existe diferencias estadísticamente significativas, porque:

1) Para las enfermeras del servicio de Emergencia: El coeficiente de correlación es 1, el coeficiente de determinación es 1, siendo un ANOVA significativo al 5% con un coeficiente de 1 (el dominio control sobre trabajo explica el 100% del estrés laboral),

en conclusión, existe relación inversa entre el estrés laboral y el dominio control sobre el trabajo (a menor control sobre el trabajo, mayor estrés laboral). (ANEXO 06).

2) Para las enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos: El coeficiente de correlación es 0.612, el coeficiente de determinación es 0.375, siendo un ANOVA significativo al 5% con un coeficiente de 0,612 (el dominio control sobre el trabajo explica el 61% del estrés laboral), en conclusión, existe relación inversa entre el estrés laboral y el dominio control sobre el trabajo. (ANEXO 06)

OE₃:

CUADRO 05

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN EL DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO Y EL ESTRÉS LABORAL, DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

SERVICIO		EMERGENCIA			UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS		
		Riesgo alto	Riesgo muy alto	TOTAL	Riesgo alto	Riesgo muy alto	TOTAL
Nivel bajo	Frecuencia	1	0	1	1	0	1
	Porcentaje	8,3	0,0	8,3	20,0	0,0	20,0
Nivel medio	Frecuencia	1	1	2	0	1	1
	Porcentaje	8,3	8,3	16,7	0,0	20,0	20,0
Nivel alto	Frecuencia	1	5	6	0	2	2
	Porcentaje	8,3	41,7	50,0	0,0	40,0	40,0
Nivel muy alto	Frecuencia	0	3	3	0	1	1
	Porcentaje	0,0	25,0	25,0	0,0	20,0	20,0
TOTAL	Frecuencia	3	9	12	1	4	5
	Porcentaje	25,0	75,0	100,0	20,0	80,0	100,0

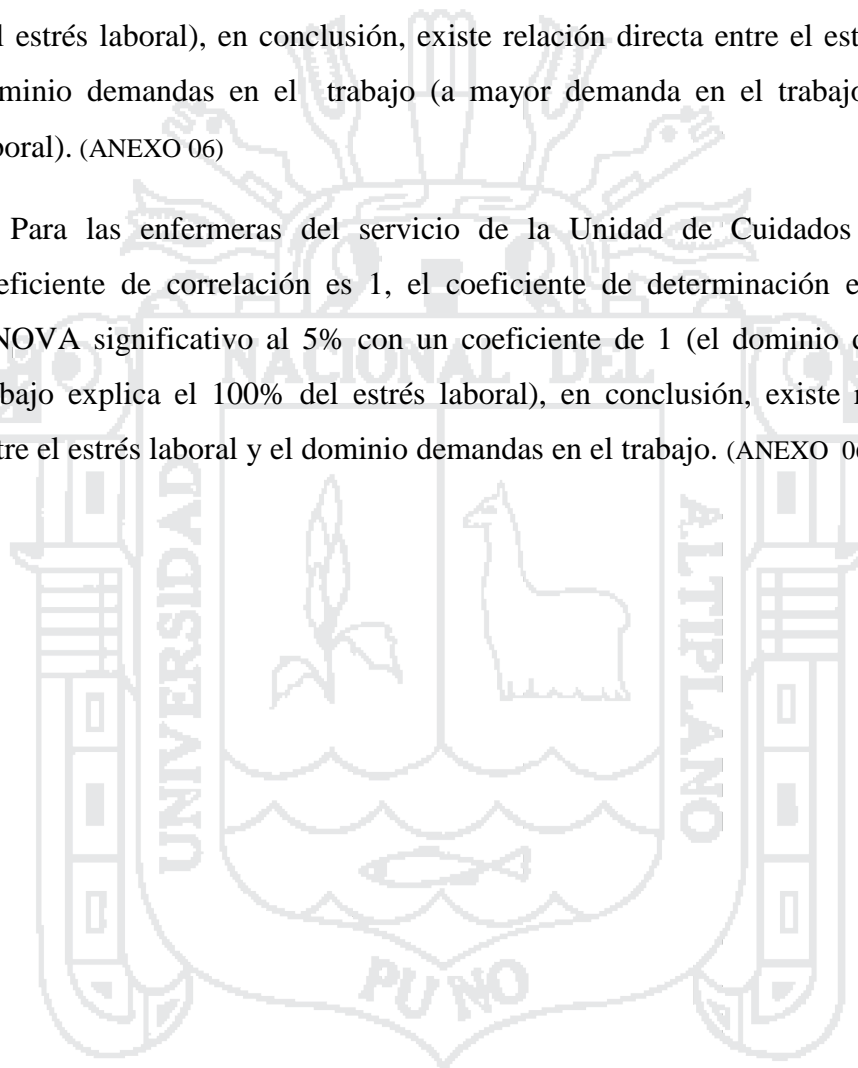
Fuente: Resultados a partir de los cuestionarios: Factores de riesgo psicosocial intralaboral y evaluación del estrés - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

Se observa en el cuadro, que el 41,7% de enfermeras del servicio de Emergencia, y el 40,0% de enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, con un nivel de estrés laboral alto presentan un riesgo muy alto en el dominio demandas del trabajo.

Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica” según el área de trabajo no existe diferencias estadísticamente significativas, porque:

1) Para las enfermeras del servicio de Emergencia: El coeficiente de correlación es 0.638, el coeficiente de determinación es 0.407, siendo un ANOVA significativo al 5% con un coeficiente de 0.638 (el dominio demandas en el trabajo explica el 64% del estrés laboral), en conclusión, existe relación directa entre el estrés laboral y el dominio demandas en el trabajo (a mayor demanda en el trabajo, mayor estrés laboral). (ANEXO 06)

2) Para las enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos: El coeficiente de correlación es 1, el coeficiente de determinación es 1, siendo un ANOVA significativo al 5% con un coeficiente de 1 (el dominio demandas en el trabajo explica el 100% del estrés laboral), en conclusión, existe relación directa entre el estrés laboral y el dominio demandas en el trabajo. (ANEXO 06)



OE₃:

CUADRO 06

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN EL
DOMINIO RECOMPENSAS Y EL ESTRÉS LABORAL, DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y UNIDAD DE
CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN,
PUNO 2016.**

SERVICIO		EMERGENCIA				UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS				
ESTRÉS LABORAL	DOMINIO: RECOMPENSAS	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	TOTAL	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Sin riesgo	TOTAL
	Nivel bajo	Frecuencia	0	1	0	1	0	1	0	0
Porcentaje		0,0	8,3	0,0	8,3	0,0	20,0	0,0	0,0	20,0
Nivel medio	Frecuencia	1	0	1	2	0	0	0	1	1
	Porcentaje	8,3	0,0	8,3	16,7	0,0	0,0	0,0	20,0	20,0
Nivel alto	Frecuencia	1	1	4	6	1	1	0	0	2
	Porcentaje	8,3	8,3	33,3	50,0	20,0	20,0	0,0	0,0	40,0
Nivel muy alto	Frecuencia	1	1	1	3	0	0	1	0	1
	Porcentaje	8,3	8,3	8,3	25,0	0,0	0,0	20,0	0,0	20,0
TOTAL	Frecuencia	3	3	6	12	1	2	1	1	5
	Porcentaje	25,0	25,0	50,0	100,0	20,0	40,0	20,0	20,0	100,0

Fuente: Resultados a partir de los cuestionarios: Factores de riesgo psicosocial intralaboral y evaluación del estrés - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

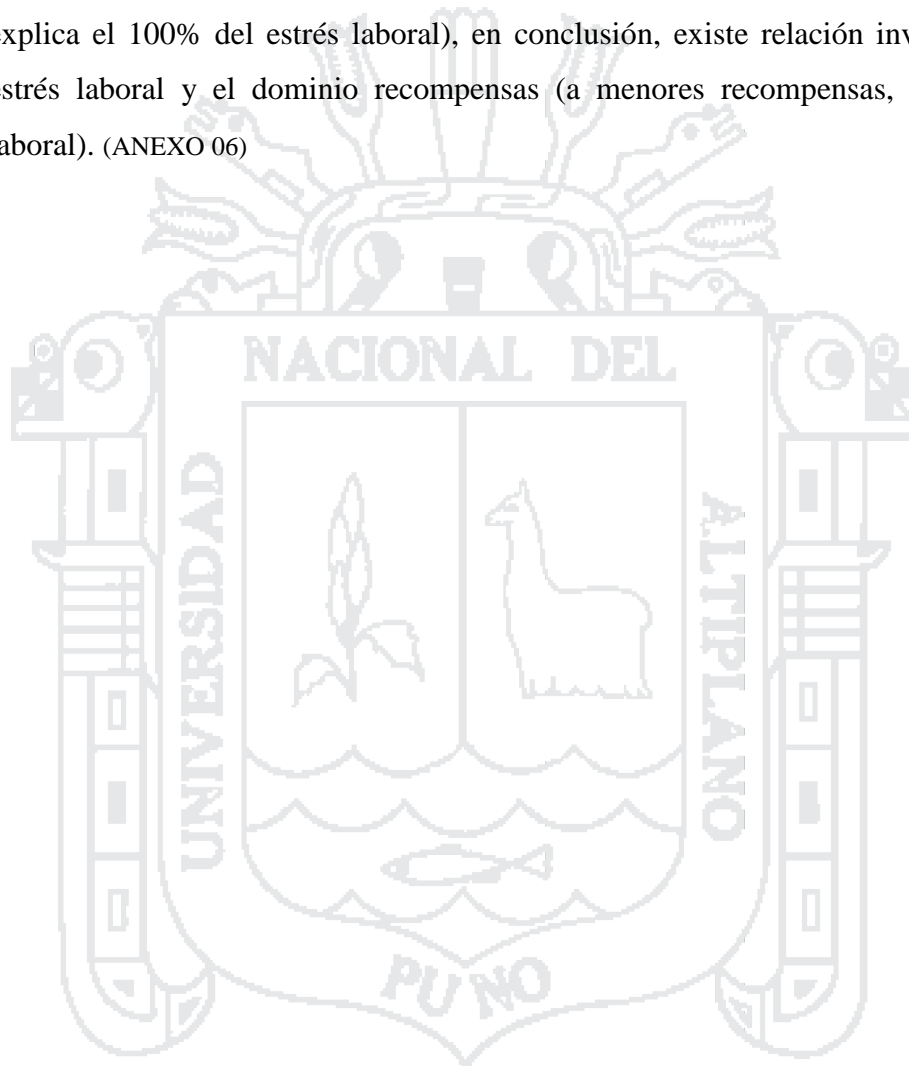
En el cuadro se denota, que el 33,0% de enfermeras del servicio de Emergencia, con un nivel de estrés laboral alto presentan riesgo muy alto en el dominio recompensas; mientras que en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, el 20,0% de enfermeras con un nivel de estrés laboral bajo, medio, alto y muy alto, presentan riesgo medio, alto, muy alto y sin riesgo en el mismo dominio.

Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica” según el área de trabajo existe diferencias estadísticamente significativas, porque:

1) Para las enfermeras del servicio de Emergencia: El coeficiente de correlación es 0.320, el coeficiente de determinación es 0.091, siendo un ANOVA no significativo al 5% con un coeficiente de 0.320 (el dominio recompensas explica el 32% del estrés

laboral), en conclusión, no existe relación entre el estrés laboral y el dominio recompensas. (ANEXO 06)

2) Para las enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos: El coeficiente de correlación es 1, el coeficiente de determinación es 1, siendo un ANOVA significativo al 5% con un coeficiente de 1 (el dominio recompensas explica el 100% del estrés laboral), en conclusión, existe relación inversa entre el estrés laboral y el dominio recompensas (a menores recompensas, mayor estrés laboral). (ANEXO 06)



OG:

CUADRO 07

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL ESTRÉS LABORAL, DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL		EMERGENCIA				UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS		
		Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	TOTAL	Riesgo muy alto	Riesgo bajo	TOTAL
ESTRÉS LABORAL	Frecuencia							
	Porcentaje							
Nivel bajo	Frecuencia	0	1	0	1	1	0	1
	Porcentaje	0,0	8,3	0,0	8,3	20,0	0,0	20,0
Nivel medio	Frecuencia	1	0	1	2	0	1	1
	Porcentaje	8,3	0,0	8,3	16,7	0,0	20,0	20,0
Nivel alto	Frecuencia	0	0	6	6	2	0	2
	Porcentaje	0,0	0,0	50,0	50,0	40,0	0,0	40,0
Nivel muy alto	Frecuencia	0	0	3	3	1	0	1
	Porcentaje	0,0	0,0	25,0	25,0	20,0	0,0	20,0
TOTAL	Frecuencia	1	1	10	12	4	1	5
	Porcentaje	8,3	8,3	8,3	100,0	80,0	20,0	100,0

Fuente: Resultados a partir de los cuestionarios: Factores de riesgo psicosocial intralaboral y evaluación del estrés - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

En el cuadro muestra, que el 50,0% de enfermeras del servicio de Emergencia, y el 40,0% de enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos, con riesgo muy alto respecto a los factores de riesgo psicosocial presentan estrés laboral alto.

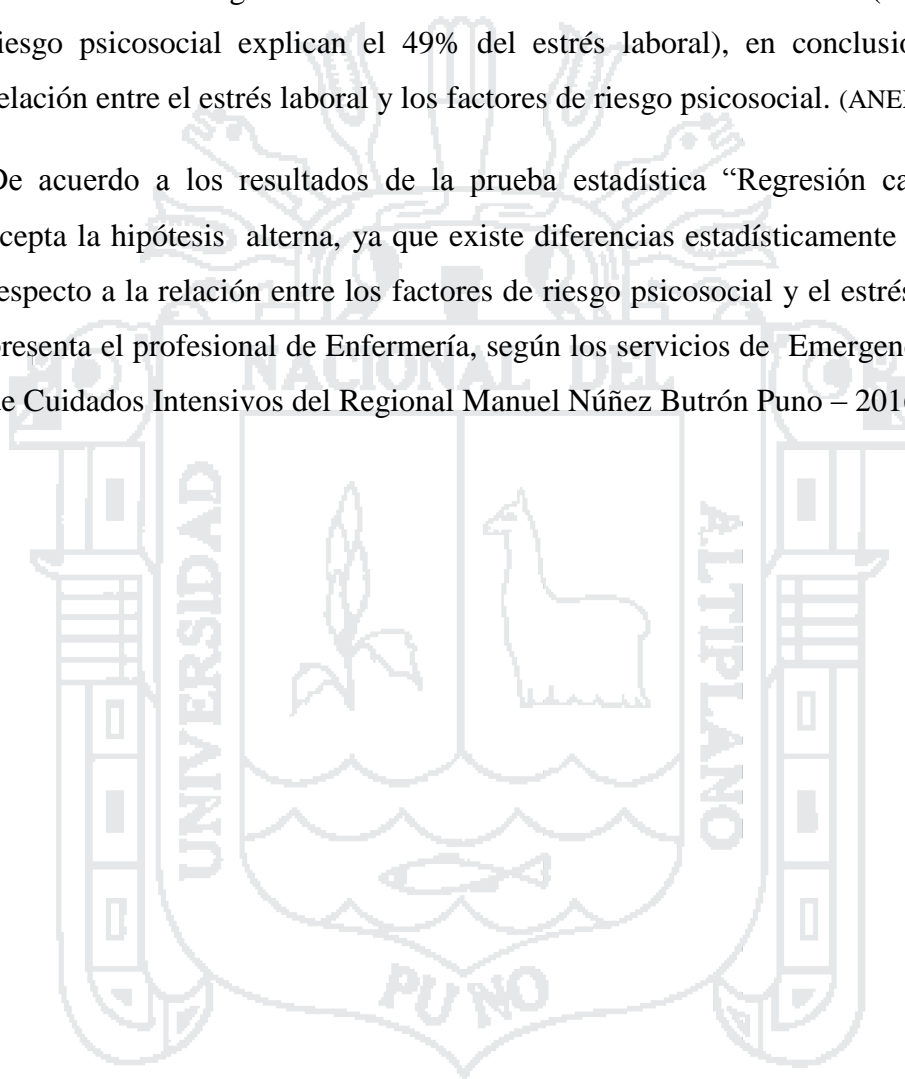
Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica” según el área de trabajo existe diferencias, porque:

1) Para las enfermeras del servicio de Emergencia: El coeficiente de correlación es 0.835, el coeficiente de determinación es 0.697, siendo un ANOVA significativo al 5% con un coeficiente de 0.835 (los factores de riesgo psicosocial explican el 83% del estrés laboral), en conclusión, existe relación directa entre el estrés laboral y los

factores de riesgo psicosocial (a mayores factores de riesgo psicosocial, mayor estrés laboral). (ANEXO 06)

2) Para las enfermeras del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos: El coeficiente de correlación es 0.494, el coeficiente de determinación es 0.244, siendo un ANOVA no significativo al 5% con un coeficiente de 0.494 (los factores de riesgo psicosocial explican el 49% del estrés laboral), en conclusión, no existe relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial. (ANEXO 06)

De acuerdo a los resultados de la prueba estadística “Regresión categórica”, se acepta la hipótesis alterna, ya que existe diferencias estadísticamente significativas respecto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral que presenta el profesional de Enfermería, según los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Regional Manuel Núñez Butrón Puno – 2016.



4.2 DISCUSIÓN.

En el estudio realizado en los profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, se encontró:

Según el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, que en las enfermeras del servicio EMG predominó el riesgo alto y muy alto, mientras que en las enfermeras del servicio de UCI resaltó el riesgo muy alto; siendo principalmente fuente de riesgo para las enfermeras del servicio de EMG las dimensiones: Características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y relaciones con los colaboradores subordinados; a diferencia de las enfermeras de UCI donde fueron esencialmente fuente de riesgo las dimensiones: Relaciones sociales en el trabajo y relaciones con los colaboradores subordinados. (Ver el cuadro 20 del ANEXO 07) En la gestión de una organización, el estilo de liderazgo influyen en el clima laboral y en las relaciones entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, es por ello que el estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral; además es necesario establecer entre los trabajadores una actitud de respeto, comprensión, cooperación y cortesía para lograr un buen clima laboral y trabajo en equipo. ^{(25), (27)} Comparando los resultados con otras investigaciones relativamente similares: Los estudios realizados en Chile ⁽¹⁸⁾ reportaron un nivel de riesgo psicosocial alto y el de España ⁽²⁶⁾ una situación intermedia para la salud, en la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo; otros estudios realizados en Argentina ⁽¹⁹⁾, y México ⁽¹⁷⁾ encontraron como factor de riesgo psicosocial al nivel de conflicto frecuente que existe entre enfermeros; contrario a los hallazgos de los estudios realizados en Ica ⁽²²⁾ y España ⁽²⁶⁾ que resaltaron las relaciones interpersonales favorables entre las enfermeras. De acuerdo a los resultados de la evaluación de este dominio, se evidencia que las enfermeras del servicio de EMG presentan mayores factores de riesgo psicosocial según el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, que las enfermeras de UCI, esta diferencia probablemente se atribuye a la forma de gestión y el estilo de liderazgo que se utiliza para dirigir el servicio de Emergencia; una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial inadecuado pueden generar pésimas

condiciones de trabajo con consecuencias negativas para la salud de los trabajadores y la productividad de la institución.

Según el dominio control sobre el trabajo, en las enfermeras del servicio de EMG resaltó un riesgo muy alto, y en las enfermeras del servicio de UCI un riesgo alto y muy alto; siendo principalmente fuente de riesgo tanto para las enfermeras del servicio de EMG como para las enfermeras de UCI las dimensiones: Claridad de rol y capacitación. (Ver el cuadro 21 del ANEXO 07) El control sobre el trabajo, es la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización; la de ambigüedad, el conflicto de rol y la falta de capacitaciones en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico, afectan el desempeño efectivo del trabajador y son una fuente importante de estrés laboral. ^{(25), (27)} Comparando los resultados con otras investigaciones semejantes: Los estudios realizados en España ⁽²⁶⁾ y Chile ⁽¹⁸⁾ destacaron que los profesionales de Enfermería no tenían claramente definido su rol; asimismo en dos estudios realizados en España, resaltaron que el principal factor estresor en el desempeño de roles fue: “El asumir responsabilidades que no corresponden a Enfermería”; ^{(40) (16)} en estudios realizados en México encontraron también como factor de riesgo psicosocial, la falta de apoyo de los superiores para la formación continua y superación personal; ⁽¹⁷⁾ y demostraron que el quinto factor más estresante fue preparación insuficiente. ⁽¹⁾ Los resultados de la evaluación de este dominio muestran, que las enfermeras del servicio de EMG y las enfermeras de la UCI presentan similares factores de riesgo psicosocial según el dominio control sobre el trabajo, esta semejanza probablemente se atribuye, a que forman parte del mismo órgano de línea intermediario, el Departamento de Enfermería, que tiene entre sus funciones la responsabilidad de desarrollar capacitación dirigida al personal de Enfermería y mantener actualizadas las normas y procedimientos de las actividades del personal; cuando los factores organizacionales en una institución no son los adecuados, puede incidir negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, y repercutir directamente en él, en la institución y en su entorno.

Según el dominio demandas del trabajo, en las enfermeras del servicio de EMG y en las enfermeras de UCI resaltó un riesgo muy alto; siendo fundamentalmente fuente

de riesgo para las enfermeras del servicio de EMG las dimensiones: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, y demandas cuantitativas; a diferencia de las enfermeras del servicio de UCI donde fueron principalmente fuente de riesgo las dimensiones: Demandas de la jornada de trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico; y demandas emocionales. (Ver el cuadro 22 del ANEXO 07) Las demandas del trabajo, se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo, pueden ser de diversa naturaleza: del ambiente físico (los agentes físicos, químicos y biológicos que rodean al trabajador y el diseño del puesto de trabajo); mentales (las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea); cuantitativas (cuando el volumen de trabajo, la complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla están por encima de la capacidad del trabajador); de la jornada laboral (las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos); todos estos factores son los que principalmente generan insatisfacción, falta de confort, y afectan negativamente el desempeño y la salud del trabajador. ⁽²⁵⁾, ⁽²⁷⁾ Contrastando los resultados con otras investigaciones similares: Los estudios realizados en Lima, ⁽²¹⁾ San Martín ⁽⁷⁾, Venezuela ⁽⁴¹⁾ y España ⁽⁴⁰⁾ constataron que el personal de Enfermería consideró que la falta de recursos materiales adecuados para la atención y las limitaciones de espacio son parte de los principales riesgos psicosociales; al respecto el estudio realizado en Venezuela además sostuvo que los factores considerados generadores de estrés laboral fueron el exceso de calor ⁽⁴¹⁾; sin embargo datos parcialmente diferentes encontró el estudio realizado en Ica que resaltó como favorable a la infraestructura, y a los factores ambientales como desfavorables ⁽²²⁾. Al respecto un estudio realizado en Chile demostró un nivel de riesgo psicosocial alto para la dimensión exigencias psicológicas; ⁽¹⁸⁾ y en otros estudios realizados en México ⁽¹⁾, ⁽¹⁴⁾, Portugal ⁽²⁰⁾ y España ⁽¹⁶⁾ constataron que la muerte y el sufrimiento fueron los factores que generaron más estrés. En tanto los estudios realizados en Chile ⁽¹⁸⁾, Lima y San Martín ⁽⁷⁾, México ⁽¹⁷⁾ y Colombia ⁽¹⁰⁾ destacaron además a la intensidad de trabajo en los tiempos asignados como uno de los principales riesgos psicosociales; asimismo que los estudios realizados en México ⁽¹⁾, ⁽¹⁴⁾, España ⁽⁴⁰⁾, Portugal ⁽²⁰⁾, Argentina ⁽¹⁹⁾ y Venezuela ⁽⁴¹⁾ donde identificaron como principal factor generador de estrés laboral a la sobrecarga de trabajo; el estudio realizado en Colombia resaltó como factores de riesgo: Al tiempo

prolongado de las jornadas de trabajo por las rotaciones de los turnos, la falta de pausas o descansos reglamentarios durante la jornada laboral y los turnos nocturnos. ⁽¹⁰⁾ Los resultados de la evaluación de este dominio evidencian, que las enfermeras del servicio de EMG están expuestas a mayores factores de riesgo psicosocial según el dominio demandas del trabajo, que las enfermeras de UCI esta diferencia probablemente se atribuye a las características propias de cada servicio (existe mayor demanda cuantitativa y emocional en el servicio de Emergencia) y las variables personales de cada enfermera (el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, capacidad de tolerancia y el optimismo); la sobrecarga de trabajo, tanto física como mental en el trabajo, pueden llegar a convertirse en desencadenantes de trastornos para la salud de la persona (fatiga, trastornos psicofísicos, estrés...) y/o fuente de insatisfacción laboral.

Según el dominio recompensas, en las enfermeras del servicio de EMG resaltó un riesgo muy alto, y en las enfermeras de UCI predominó un riesgo alto; siendo principalmente fuente de riesgo tanto para las enfermeras del servicio de EMG como de UCI la dimensión: Reconocimiento y compensación. (Ver el cuadro 23 del ANEXO 07) La recompensa, trata de la retribución (financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo) que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales; si la institución descuida el bienestar de los trabajadores, y no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo puede desencadenar en factores de riesgo psicosocial que si no son identificados y/o abordados en forma oportuna, genera riesgos psicosociales como: El estrés laboral. ^{(25), (27)} Comparando los resultados con otras investigaciones similares: Los estudios realizados en Colombia ⁽¹⁰⁾, Portugal ⁽²⁰⁾ y España ⁽²⁶⁾ revelaron que la falta de reconocimiento social de la profesión, la falta de estima en el trabajo y la baja remuneración salarial suponen como importantes factores de riesgo psicosocial para la salud; contrario a los hallazgos del estudio realizado en Chile que encontró un nivel medio de riesgo psicosocial para la dimensión compensaciones. ⁽¹⁸⁾ Los resultados de la evaluación de este dominio evidencian, que las enfermeras del servicio de EMG y las enfermeras del servicio de UCI están expuestas al mismo factor de riesgo psicosocial según el dominio recompensas, esta similitud probablemente se atribuye a las características globales de la institución

hospitalaria referente a la remuneración y recompensas de los trabajadores, y las variables personales de cada enfermera (motivación del logro); los factores de riesgo psicosocial organizacionales, están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de una institución, por tanto unas mejores condiciones de recompensa y reconocimiento en el empleo ejercen un peso específico en la motivación y satisfacción laboral.

Respecto al nivel de estrés laboral, en las enfermeras del servicio EMG y en las enfermeras de UCI resaltó un nivel alto y muy alto. El estrés laboral es uno de los diez problemas principales de salud relacionados con el trabajo, precursor de serias dificultades de salud física y mental; ⁽²⁹⁾, ⁽³¹⁾ Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo y enfermedades laborales. ⁽¹⁹⁾ Contrastando los resultados con otras investigaciones diferentes: Un estudio realizado en Lima destacó que las enfermeras de los servicios de emergencia, unidad de quemados, unidad de cuidado intensivos y cardiología presentaron un nivel moderado de estrés laboral, seguido de un nivel alto ⁽⁴²⁾; y otro estudio realizado también en Lima constató también que no había diferencias significativas de manifestaciones de estrés de las enfermeras según áreas de trabajo, y observó que tanto en las áreas críticas, como en los servicios de medicina, el nivel de estrés fue medio. ⁽²¹⁾ Según los resultados obtenidos, las enfermeras del servicio de EMG presentan en mayor porcentaje un nivel estrés alto a comparación a las enfermeras de UCI, esta diferencia se atribuye probablemente a las características propias de cada servicio, principalmente la demanda cuantitativa de usuarios, que es mayor número en el servicio de EMG a comparación de UCI, y en menor grado también se atribuye a las demandas emocionales, las relaciones sociales inadecuadas y la falta de reconocimiento y compensación en el trabajo; el estrés laboral afecta la salud de la enfermera, la calidad de atención que brinda al usuario, así como su desempeño laboral en la institución.

En cuanto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y estrés laboral: Resaltó que las enfermeras del servicio de EMG y las enfermeras de UCI, con estrés laboral alto

presentaron riesgo muy alto en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Un adecuado ejercicio del liderazgo resulta fundamental para la resolución de problemáticas laborales y para la generación de un ambiente de trabajo que incida positivamente en la eficiencia, la productividad y la calidad de vida. ⁽²⁵⁾ Contrastando los resultados con otras investigaciones diferentes: Un estudio realizado en Lima destacó que las enfermeras de los servicios de áreas críticas y los servicios de medicina presentaron un nivel de estrés medio en relación al factor de organización y relaciones humanas; ⁽²¹⁾ por otro lado los estudios realizados en Juliaca ⁽²⁴⁾ resaltó un estrés marcado y en Venezuela ⁽⁴³⁾ un estrés frecuente y muy frecuentemente, respecto al conflicto de grupo. Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación evidencian, diferencias significativas según ambas áreas de trabajo, ya que para las enfermeras de EMG el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo explica el 72% del estrés laboral y para las enfermeras de UCI el 49%; en conclusión solo existe una relación significativa en el servicio de EMG (a menor liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, mayor estrés laboral), (ANEXO 06). Por lo anteriormente referido, las enfermeras del servicio de EMG presentan mayores respuestas de estrés laboral altas vinculado al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, que las enfermeras de UCI, esta diferencia probablemente se atribuye a que en el servicio de EMG existe una inadecuada forma de gestión, y tanto en EMG como en UCI el apoyo del personal de Enfermería es deficiente y el trato entre las enfermeras es irrespetuoso, agresivo y de desconfianza.

Referente a la relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio control sobre el trabajo y el estrés laboral: Sobresalió que las enfermeras del servicio de EMG con riesgo muy alto en el dominio control sobre el trabajo, y las enfermeras de UCI con riesgo alto en el mismo dominio, presentaron estrés laboral alto. El modelo control /demandas plantea que un factor decisivo es la capacidad de ejercer el control sobre las decisiones para enfrentar las demandas del trabajo, por tanto un trabajo activo predice resultados favorables, en tanto que un trabajo de alta presión predice consecuencias negativas. ⁽³⁵⁾ Contrastando los resultados con otras investigaciones similares: Un estudio realizado en Puno destacó que las enfermeras presentaron estrés marcado en relación al factor conflicto de roles, y estrés moderado

respecto al factor ambigüedad de roles. ⁽²³⁾ Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación no evidencian, diferencias significativas según ambas áreas de trabajo, ya que para las enfermeras del servicio de EMG, el dominio control sobre trabajo explica el 100% del estrés laboral, y para las enfermeras de UCI explica el 61%; en conclusión en ambos servicios existe una relación significativa (a menor control sobre el trabajo, mayor estrés laboral), (ANEXO 06). Por lo anteriormente referido, las enfermeras del servicio de EMG presentan mayores respuestas de estrés laboral altas vinculados al dominio control sobre el trabajo, que las enfermeras de UCI, esta diferencia probablemente se atribuye a que la mayoría de las enfermeras del servicio de EMG en relación a las enfermeras de UCI, no tienen información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto en su servicio, además tienen acceso limitado o inexistente a las actividades de capacitación.

Respecto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio demandas del trabajo y el estrés laboral: Destacó que las enfermeras del servicio de EMG y las enfermeras de UCI, con estrés laboral alto presentaron riesgo muy alto en el dominio demandas del trabajo. El modelo de ajuste persona – entorno, menciona que la noción de ajuste tiene dos componentes básicos: el grado en que las actitudes y capacidades de un trabajador satisfacen las demandas de su trabajo y el grado en que el ambiente de trabajo satisface las necesidades del trabajador; el estrés surge cuando se produce un desajuste en uno o ambos de esos aspectos. ⁽³⁵⁾ Comparando los resultados con otras investigaciones diferentes: Un estudio realizado en Lima resaltó un nivel medio de estrés en los servicios de áreas críticas y los servicios de medicina respecto a los factores de presión y exigencia; ⁽²¹⁾ y otro estudio realizado en Portugal destacó como estresante: El “espacio físico en donde se desarrolla la profesión” pero como poco estresante: La “falta de recursos materiales en los servicios”; ⁽²⁰⁾ contrario a los hallazgos del estudio realizado en Puno donde se encontró un estrés moderado en cuanto al factor sobrecarga de trabajo; ⁽²³⁾ asimismo el estudio realizado en Ecuador destacó que el contacto permanente con el dolor y la muerte generó estrés frecuente. ⁽⁴³⁾ Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación no evidencian diferencias significativas según ambas áreas de trabajo, ya que para las enfermeras del servicio de EMG, el dominio demandas en el trabajo

explica el 64% del estrés laboral y para las enfermeras de UCI explica el 100%; en conclusión en ambos servicios existe una relación significativa (a mayores demandas en el trabajo, mayor estrés laboral), (ANEXO 06). Por lo anteriormente expuesto, las enfermeras del servicio de UCI presentan mayores respuestas de estrés relacionado con el dominio demandas del trabajo, que las enfermeras de EMG, esta diferencia probablemente se atribuye a las características propias cada servicio, en EMG las demandas cuantitativas de usuarios son mayores pero con jornadas de trabajo sin pausas claramente establecidas, mientras en UCI el tiempo que dispone la enfermera para ejecutar su trabajo es insuficiente pero con jornadas de trabajo prolongadas de manera que las exigencias cognitivas sobrepasan sus capacidades y producen mayor fatiga física y mental, también presentan mayor exposición a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo; referente a las características compartidas que presentan ambos servicios, tenemos a las condiciones inadecuadas del lugar de trabajo y el trabajo en turnos nocturnos.

En cuanto a la relación entre los factores de riesgo psicosocial según el dominio recompensas y estrés laboral: Resaltó que las enfermeras del servicio de EMG, con estrés alto presentaron riesgo muy alto en el dominio recompensas, mientras que las enfermeras de UCI, con estrés laboral bajo, medio, alto y muy alto presentaron riesgo medio, alto, muy alto y sin riesgo en el dominio recompensas, siendo difícil de determinar el nivel de predominancia. El modelo desequilibrio esfuerzo recompensa, infiere que los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador son evaluados en relación al desequilibrio que se produce entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias), cuando los esfuerzos son elevados y las recompensas bajas se produce una situación de estrés. ⁽³⁴⁾ Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación evidencian diferencias significativas según ambas áreas de trabajo, ya que para las enfermeras del servicio de EMG, el dominio recompensas explica solo el 32% del estrés laboral y para las enfermeras de UCI, explica el 100%, en conclusión solo existe una relación significativa en el servicio de UCI (a menores recompensas en el trabajo mayor estrés laboral), (ANEXO 06). Por lo anteriormente expuesto las enfermeras de UCI presentan mayores respuestas de estrés laboral altas relacionado al dominio recompensas, que las enfermeras de EMG, esta diferencia probablemente se atribuye

a la falta de reconocimiento respecto a la confianza, remuneración y valoración por los esfuerzos y logros de la enfermera del servicio de UCI, por parte del Departamento de Enfermería y la Dirección general del Hospital, en relación a las enfermeras de EMG.

Referente a la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral: Resaltó que las enfermeras del servicio de EMG y las enfermeras de UCI, con estrés laboral alto presentaron riesgo muy alto de factores de riesgo psicosocial. El estrés es probablemente el primer riesgo psicosocial y el más global de todos, porque actúa como respuesta general ante los factores de riesgo psicosocial. Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo que pueden tener efectos negativos sobre la salud y el bienestar del trabajador. ⁽⁹⁾ Contrastando los resultados con otra investigación semejante: Un estudio realizado en México se destacó la existencia de una importante influencia de los factores psicosociales con el estrés de las enfermeras. ⁽¹⁷⁾ Al contrastar la hipótesis con la prueba estadística “Regresión categórica”, los coeficientes de correlación evidencian diferencias significativas según ambas áreas de trabajo, ya que para las enfermeras del servicio de EMG, los factores de riesgo psicosocial explican el 83% del estrés laboral y para las enfermeras de UCI explican solo el 49%; en conclusión solo existe una relación significativa en el servicio de Emergencia (a mayores factores de riesgo psicosocial, mayor estrés laboral). (ANEXO 06) de acuerdo a los resultados estadísticos se acepta la hipótesis estadística alterna y se rechaza la nula. Por lo expuesto anteriormente se infiere que las enfermeras del servicio de EMG presentan mayores respuestas de estrés laboral alto relacionado a los factores de riesgo psicosocial, que las enfermeras del servicio de UCI, esta diferencia probablemente se atribuye las características propias del trabajo del servicio de EMG y de su organización que pueden afectar, tanto al bienestar y la salud del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

V. CONCLUSIONES.

PRIMERA: Los dominios de los factores de riesgo psicosocial, que representan un riesgo muy alto, para las enfermeras del servicio de Emergencia son: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, y recompensas, mientras que para las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos son: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y demandas del trabajo; existiendo diferencias según el área de trabajo.

SEGUNDA: El nivel estrés laboral en las enfermeras, del servicio de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos es alto; no existiendo diferencias en ambas áreas de trabajo.

TERCERA: Los coeficientes de correlación, entre los dominios de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de las enfermeras, según la prueba estadística “Regresión categórica”, evidencian diferencias por el área de trabajo, pues en el servicio de Emergencia existe una relación significativa en los dominios: Liderazgo y relaciones en el trabajo, control sobre el trabajo, y demandas del trabajo; mientras que en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos existe una relación significativa en los dominios: Control sobre el trabajo, demandas en el trabajo y recompensas.

CUARTA: Entre los dos grupos de la muestra de estudio, los coeficientes de correlación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, según la prueba estadística “Regresión categórica” evidencian diferencias por el área de trabajo, pues existe una relación significativa para las enfermeras del servicio de Emergencia, mientras que para las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos es no significativa.

VI. RECOMENDACIONES.

AL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA:

- Promover programas educativos y/o estrategias orientados a fortalecer en el personal de Enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés y los factores de riesgo psicosocial involucrando los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y demandas en el trabajo para el servicio de Emergencia y los dominios control sobre el trabajo, demandas en el trabajo y recompensas para el servicio de la Unidad de Cuidados intensivos, que permita mayor satisfacción laboral y principalmente brindar una mejor atención de calidad al usuario.
- Fomentar actividades recreativas que involucren al profesional de Enfermería, para disminuir la carga laboral y favorecer una relación positiva, un buen clima laboral y un estado de bienestar psicológico y físico.

A LA OFICINA DE SALUD OCUPACIONAL:

- Implementar y aplicar un sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional, sobre el estrés laboral asociado a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, con el compromiso personal y directo de la Dirección del hospital, coordinación permanente de los especialistas y participación del personal de Enfermería, a fin de llegar a un diagnóstico completo para su prevención e intervención oportuna.

A LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA:

- Se sugiere realizar investigaciones sobre los factores de riesgo psicosocial individuales y extralaborales que intervienen en el estrés laboral del profesional de Enfermería.
- Proyectar investigaciones similares al presente en otros servicios de hospitalización, previa prueba piloto de los instrumentos para su validación.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.

1. Garza R, et al. Nivel de estrés en enfermeras que laboran en áreas de hospitalización. Desarrollo Cientif Enferm. [Internet] 2011 Enero - Febrero [citado 12 de febrero del 2016]; XIX(1). Disponible en: <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-015.pdf>.
2. 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
3. Unión Europea. "Epidemia del siglo XXI" o estrés laboral crece en el Perú y el mundo. RPP. [Internet]. 2009 Noviembre [citado 03 de Marzo del 2013]; p. 02 - 03. Disponible en: <http://rpp.pe/economia/negocios/epidemia-del-siglo-xxi-o-estres-laboral-crece-en-el-peru-y-el-mundo-noticia-231540>
4. Sánchez K, Loli R y Sandoval M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitario del programa de sistema de atención móvil de urgencias. Rev enferm Herediana. [Internet]. 2015 Octubre [citado 12 de febrero del 2016]; VIII(2). Disponible en: <file:///C:/Users/PANDA/Downloads/2691-6271-1-PB.pdf>
5. 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/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>
6. Organización Internacional del Trabajo. Estima la OIT estrés laboral en 40% de los trabajadores mexicanos. El economista. [Internet]. 2015 Febrero [citado 10 de febrero del 2016]; p. 02 - 03. Disponible en: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2015/02/05/estima-oit-estres-laboral-40-trabajadores-mexicanos>
7. 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/textcom/sc t/048003.pdf>

8. Dirección General de Salud Ambiental y Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Manual de Salud Ocupacional. Manual. [Internet]. Lima: Ministerio de salud, Centro de documentación OPS/OMS; 2005 [citado 13 de febrero del 2016]. Disponible en: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF
9. Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [Internet]. Primera ed. trabajo INdSeHee, editor. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2010 [citado 05 de febrero del 2016]. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
10. Bustillo C, et al. Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Duazary. [Internet]. 2015 Enero - Junio [citado 02 de abril del 2016]; XII(1). Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1396/797>
11. Villalobos G. Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Cienc Trab. [Internet]. 2004 Octubre - Diciembre [citado 07 de marzo del 2016]; VI(14). Disponible en: http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidemi_psicosociales.pdf
12. Gil P. Riesgo psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. perú. med. exp. salud pública. [Internet]. 2012 Junio [citado 21 de febrero del 2016]; XXIX(2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext
13. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo P. Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Informe técnico. [Internet]. Lima: Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo en Lima Metropolitana, Ministerio de Trabajo; 2014 [citado 12 de marzo del 2016]. Disponible en: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
14. Cortaza L, y Francisco M. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz México. Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería. [Internet]. 2014 Marzo [citado 22 de Febrero del 2016]; IV(1). Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>
15. Ríos I. Variables de personalidad y síndrome de estrés crónico asistencial: Estudio exploratorio en el personal de enfermería. Tesis doctoral. [Internet].

- Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de personalidad, evaluación y tratamiento psicológico; 2009[Acceso 24 de junio del 2016]. Disponible en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11011/RiosRisquezMariaIsabel.pdf?squence=1>
16. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: Un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*. [Internet]. 2013 Julio [citado 24 de febrero del 2016]; XII(31). Disponible en: [file:/// C:/Users/PAN-DA/ Downloads/154611-650511-1-PB.pdf](file:///C:/Users/PAN-DA/Downloads/154611-650511-1-PB.pdf)
 17. Cervantes M. Factores de riesgo psicosocial que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería. Tesis de maestría. [Internet]. Querétaro: Universidad de Querétaro, Maestría en ciencias de enfermería; 2007 [citado 20 de abril del 2016]. Disponible en: http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1508/1/RI0_01029.pdf
 18. Ceballos P, et al. Factores psicosociales y carga mental de trabajo: Una realidad percibida por enfermeros en unidades críticas. *Rev. Latino-Am.* [Internet]. 2015 Noviembre - Diciembre [citado 20 de marzo del 2016]; XXIII(2). Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf
 19. Campero L, De Montis J y Gonzales R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de alto riesgo. Tesis de Grado. [Internet]. Cuyo: Universidad de Cuyo, Escuela de Enfermería; 2013 [citado 20 de marzo del 2016]. Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lour-des.pdf
 20. Sousa S, Cabugueira M y Almeida E. Riesgos psicosociales en el trabajo: Estrés y estrategias de coping en enfermeros de oncología. *Rev. Latino_Am.* [Internet]. 2013 Noviembre - Diciembre [citado 10 de marzo del 2016]; XXI(6). Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-0213-23_65.pdf
 21. Coronado L. Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis de Grado. [Internet]. Lima: Universidad de San Marcos, Facultad de Medicina; 2016 [citado 03 de abril del 2016]. Disponible en: [http:// cyber.tesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf](http://cyber.tesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf)
 22. Saúne W, Bendezú C, y Osco O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital peruano. *Rev. Med. Panacea.* [Internet]. 2012 Noviembre [citado 02 de abril del 2016]; II(3). Disponible en: <http://www.rev>

- panacea.pe/index.php /RMP/ article/view/42/42
23. Flores C. Clima organizacional y su relacion con el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Regional MNB Puno 2004. Tesis de Grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Enfermería; 2005.
 24. Cuayla D. Manifestaciones fisiológicas, psicológicas y conductuales relacionados con el estrés en enfermeras que laboran en servicios de hospitalización - Essalud Juliaca 2004. Tesis de Grado. Juliaca: Universidad Nacional del Altiplano Puno, Facultad de Enfermería; 2005.
 25. Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. [Internet]. In Javeriana PU, editor. Guía del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Primera ed. Bogotá: Ministerio de Protección Social; 2010 [citado 06 de abril del 2016]. p. 19 - 87. Disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios / Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
 26. Frutos M. Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos, los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada. Tesis doctoral. [Internet]. León: Universidad de León, Programa de doctorado de ciencias de la salud; 2014 [citado 16 de abril del 2016]. Disponible en: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3ca.PDF?sequence=1
 27. Mansilla F y Favieres A. Factores psicosociales de riesgo. [Internet]. Primera ed. Madrid: Madrid Salud; 2013 [citado 04 de abril del 2016]. Disponible en: <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>
 28. Federación de Sanidad y Sectores sociosanitarios de Castilla y León. Guía Básica de riesgos laborales específicos en el sector sanitario. [Internet]. Primera ed. León JdCy, editor. León: Valladolid; 2011 [citado 20 de febrero del 2016]. Disponible en: http://www.sanidad.coo.es/comunes/recursos/15617/doc142620_Guia_Basica_de_riesgos_laborales_en_el_sector_sanitario.pdf
 29. 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>

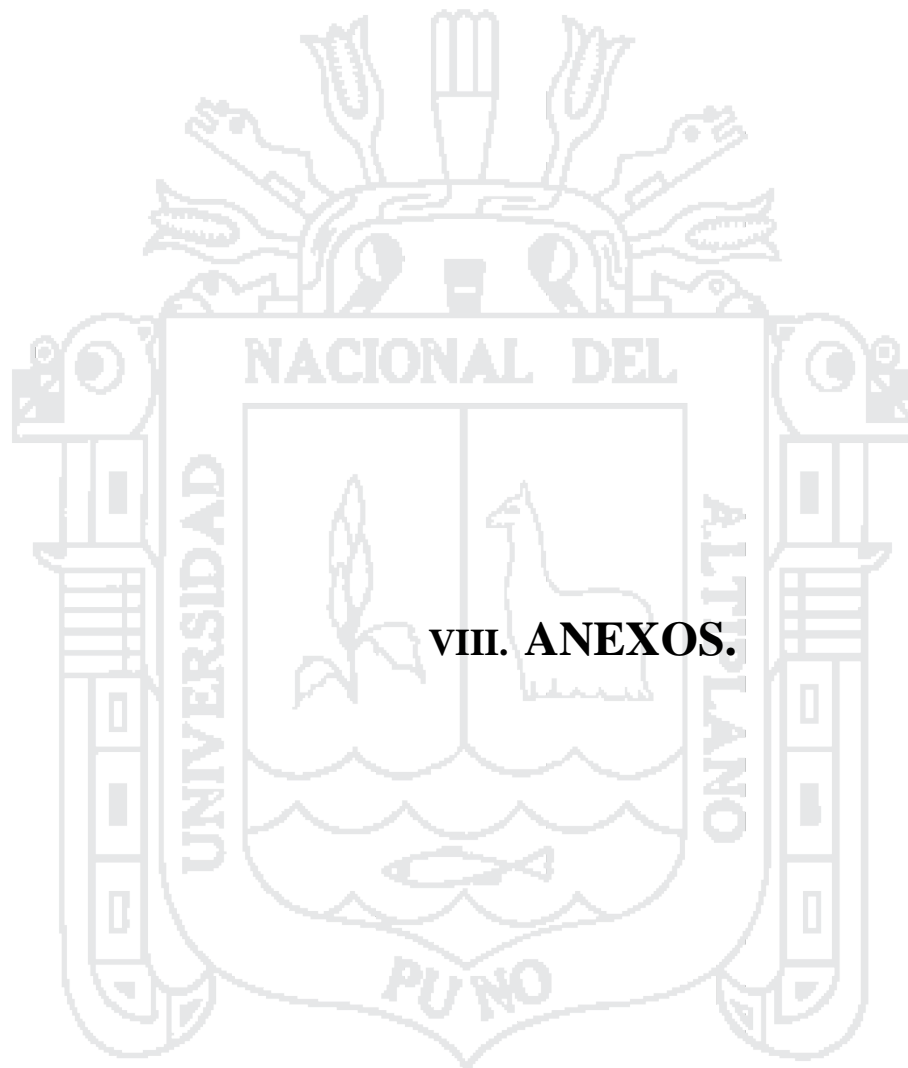
- _health/publications/ pwh3sp.pdf
30. Díaz D. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Rev CES Salud Pública. [Internet]. 2010 Enero - Junio [citado 01 de abril del 2016]; 1(1). Disponible en: [file:/// C:/Users/Yamali/Downloads/1451-5792-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yamali/Downloads/1451-5792-1-PB%20(1).pdf)
 31. 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
 32. 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>
 33. 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>
 34. Hurtado C. Percepción de riesgos psicosociales. estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral familiar en trabajadores y trabajadoras. Tesis doctoral. [Internet]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Departamento de personalidad, evaluación y tratamiento psicológico II ; 2013 [citado 22 de abril del 2016]. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/23439/1/T34935.pdf>
 35. Parra M. Salud mental y trabajo. Monografía. [Internet]. Santiago: Universidad de Santiago Chile, Unidad de psiquiatría; 2001 [citado 10 de abril del 2016]. Disponible en: http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/documentos/saluddocente/manuel_parra_salud_mental_trabajo.pdf
 36. 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>

37. Bisquerra R. Metodología de la investigación educativa. [Internet]. Primera ed. Madrid: Murralla; 2009. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=VSb4_cVukkcC&pg=PA114&dq=descriptivo;+consiste+en+describir+situaciones+y+eventos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj4yc2qerMAhWIk4KHZhSB8MQ6AEIHjAB#v=onepage&q=descriptivo%3B%20consiste%20en%20describir%20situaciones%20y%20eventos&f=false
38. Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos profesionales. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. [Internet]. In Javeriana PU, editor. Cuestionario para la evaluación del estrés. Bogotá: Ministerio de protección social; 2010 [citado 22 de febrero del 2016]. p. 369 - 383. Disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-4.pdf>
39. Menéndez F et al. Formación superior en prevención de riesgos laborales. [Internet]. tercera ed. Valladolid: Lex Nova; 2008 [citado 10 de marzo del 2016]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=3DyL5cwBLEEC&pg=PA415&dq=chi+cuadrado+formula&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8vta8tMPNAhXOZiYKHfmjDQAQ6AEIHDA#v=onepage&q=chi%20cuadrado%20formula&f=false>
40. Cremades J, et al. Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería. Cogitare Enferm. [Internet]. 2011 Noviembre [citado 10 de septiembre del 2016]; XVI(4). Disponible en: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/cogitare/article/viewFile/25430/17046>
41. Roldan M. Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de adultos, en el hospital "Ruiz y Paéz, ciudad Bolívar - Edo Bolívar. Tesis de grado. [Internet]. Bolívar: Universidad de Oriente Núcleo de Bolívar, Escuela de ciencias de la salud; 2010. [citado 29 de septiembre del 2016]. Disponible en: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2223/1/20%20Tesis.%20WM9%20B275.pdf>
42. Morales C. Nivel de estrés laboral en las enfermeras que laboran en áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Tesis de grado. [Internet]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2007. [citado 01 de octubre del 2016]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bits>

tream/cyber-tesis/546/1/Morales_lc.pdf

43. Chongazo D. Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Tesis de grado. [Internet]. Quito: Universidad Nacional de Chimbotazo, Facultad de ciencias de la salud; 2015. [citado 10 de octubre del 2016]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1243/1/UNACH-EC-ENFER-0008.pdf>.





VIII. ANEXOS.

ANEXO 1: Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIA
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL:</p> <p>Los factores de riesgo psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.</p>	<p>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</p>	Mi jefe me da instrucciones claras	<p>Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4</p> <p>Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0</p>
		Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	
		Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	
		Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	
		Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	
		Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	
		La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo	
		Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	
		Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	
		Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	
		Siento que puedo confiar en mi jefe	
		Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	
		Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	
		Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	
		En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	
		Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	
		Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	
		Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	
		Hay integración en mi grupo de trabajo	
		Mi grupo de trabajo es muy unido	
		Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	
		Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	
		Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	
		Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	
		En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	
		Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	
		Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	
		Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	
		La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara	
		La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar	
		Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	
		En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	

VAN...

VIENE...

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIA
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
		Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	
		Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	
		Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones	
		Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo	
		Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos	
		Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita	
		Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño	
		Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	
	Control sobre el trabajo.	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
		Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo	
		Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo	
		Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa	
		Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	
		Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
		Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo	
		La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	
		Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	
		Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	
		Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
		Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo	
		Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	
		Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias	
		Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades	
		Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
		Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	
		Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.	
		Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día	
Puedo decidir la velocidad a la que trabajo			
Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo			

VAN...

VIENE...

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIA
	Demandas del trabajo.	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
		En el lugar donde trabajo hace mucho frío	
		En el lugar donde trabajo hace mucho calor	
		En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud	
		Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	
		En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	
		Me preocupa accidentarme en mi trabajo	
		El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
		La luz del sitio donde trabajo es agradable	
		El espacio donde trabajo es cómodo	
		Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	
		El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	
		Atiendo clientes o usuarios muy enojados	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
		Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	
		Atiendo clientes o usuarios muy tristes	
		Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	
		Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	
		Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	
		Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos	
		Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	
		Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	
		Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	
		Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
		Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	
		En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	
		Puedo tomar pausas cuando las necesito	
		Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal	
		Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
		Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	
		Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	
		Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco	

VAN...

VIENE...

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIA
	Demandas del trabajo.	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido	Siempre: 4 Casi siempre: 3 Algunas veces: 2 Casi nunca: 1 Nunca: 0
		En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor	
		En mi trabajo respondo por dinero de la empresa	
		Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros	
		Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	
		Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas	
		Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	
		Mi trabajo me exige estar muy concentrado	
		Mi trabajo me exige memorizar mucha información	
		Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo	
		Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	
		En el trabajo me dan órdenes contradictorias	
		En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	
		En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos	
		En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica	
		Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor	
		Trabajo en horario de noche	
	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana		
	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes		
	Recompensas	En la empresa confían en mi trabajo	Siempre: 0 Casi siempre: 1 Algunas veces: 2 Casi nunca: 3 Nunca: 4
		Mi trabajo en la empresa es estable	
		El trabajo que hago me hace sentir bien	
		Siento orgullo de trabajar en esta empresa	
		Hablo bien de la empresa con otras personas	
		En la empresa me pagan a tiempo mi salario	
		El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	
		El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	
En mi trabajo tengo posibilidades de progresar			
Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa			
La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores			

VARIABLE	INDICADOR	CATEGORIA	INDICE	
<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>ESTRÉS LABORAL</p> <p>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 (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud.</p>	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	Siempre: 9 Casi siempre: 6 A veces: 3 Nunca: 0	Muy bajo 0,0 a 7,8	
	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.		Bajo 7,9 a 12,6	
	Problemas respiratorios.			
	Dolor de cabeza.	Siempre: 6 Casi siempre: 4 A veces: 2 Nunca: 0	Medio 12,7 a 17,7	
	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.		Alto 17,8 a 25,0	
	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.			
	Cambios fuertes del apetito.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	Muy alto 25,1 a 100,0	
	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).			
	Dificultad en las relaciones familiares.	Siempre: 9 Casi siempre: 6 A veces: 3 Nunca: 0		
	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	Siempre: 6 Casi siempre: 4 A veces: 2 Nunca: 0		
	Dificultad en las relaciones con otras personas.			
	Sensación de aislamiento y desinterés.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0		
	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	Siempre: 9 Casi siempre: 6 A veces: 3 Nunca: 0		
	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.			
	Aumento en el número de accidentes de trabajo.			
	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	Siempre: 6 Casi siempre: 4 A veces: 2 Nunca: 0		
	Cansancio, tedio o desgano.			
	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.			
	Deseo de no asistir al trabajo.			
	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0		
	Dificultad para tomar decisiones.			
	Deseo de cambiar de empleo.			
	Sentimiento de soledad y miedo.	Siempre: 6 Casi siempre: 4 A veces: 2 Nunca: 0		
	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.			
	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.			
	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	Siempre: 6 Casi siempre: 4 A veces: 2 Nunca: 0		
	Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".			
Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
Sentimiento de que está perdiendo la razón.	Siempre: 3 Casi siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0			
Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

ANEXO 2: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma-A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo. Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo. Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

↑
Respuesta definitiva
↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado. Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial. Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario. El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1.	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2.	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3.	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4.	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5.	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6.	El espacio donde trabajo es cómodo					
7.	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8.	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9.	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10.	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11.	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12.	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13.	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14.	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15.	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16.	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17.	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18.	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19.	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20.	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21.	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22.	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23.	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24.	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25.	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26.	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27.	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28.	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29.	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30.	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31.	Trabajo en horario de noche					
32.	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33.	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34.	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35.	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36.	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37.	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38.	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39.	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40.	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41.	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42.	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43.	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44.	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45.	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46.	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47.	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48.	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49.	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50.	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51.	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52.	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53.	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54.	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55.	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56.	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57.	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58.	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59.	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60.	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61.	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62.	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63.	Mi jefe me da instrucciones claras					
64.	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65.	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66.	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67.	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68.	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69.	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70.	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					

...VAN

...VIENE

71.	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72.	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73.	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74.	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75.	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76.	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77.	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78.	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79.	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80.	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81.	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82.	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83.	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84.	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85.	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86.	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87.	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88.	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89.	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90.	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91.	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92.	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93.	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94.	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95.	En la empresa confían en mi trabajo					
96.	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97.	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98.	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99.	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100.	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101.	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102.	Mi trabajo en la empresa es estable					
103.	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104.	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105.	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue “SI” las preguntas de la página siguiente. SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente página.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106.	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107.	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108.	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109.	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110.	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111.	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112.	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113.	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114.	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue “SI” por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS.**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115.	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116.	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117.	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118.	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119.	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120.	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121.	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122.	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123.	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					



ANEXO 3: Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión

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

Nº	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 o desvelo en la noche.				
6.	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7.	Cambios fuertes del apetito.				
8.	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9.	Dificultad en las relaciones familiares.				
10.	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11.	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12.	Sensación de aislamiento 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 se quería en la vida.				
17.	Cansancio, tedio o desgano.				
18.	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19.	Deseo de no asistir al trabajo.				
20.	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21.	Dificultad para tomar decisiones.				
22.	Deseo de cambiar de empleo.				
23.	Sentimiento de soledad y miedo.				
24.	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.				

ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

CUADRO 08

Número de ítems por dimensiones y dominios en la formas A.

DOMINIOS	DIMENSIONES	FORMA A Cantidad de ítems
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14
	Retroalimentación del desempeño	5
	Relación con los colaboradores (subordinados)	9
Subtotal de Ítems de Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo.		41
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Control y autonomía sobre el trabajo	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	4
	Participación y manejo del cambio	4
	Claridad de rol	7
	Capacitación	3
Subtotal de Ítems de Control sobre el trabajo		21
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	6
	Demandas de carga mental	5
	Demandas emocionales	9
	Exigencias de responsabilidad del cargo	6
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12
	Demandas de la jornada de trabajo	3
	Consistencia del rol	5
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	4
Subtotal de Ítems de Demandas del trabajo		50
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación	6
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5
Subtotal de Ítems de Recompensas		11
TOTAL INTRALABORAL		123

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 09

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.

ITEMS FORMA A	CALIFICACION DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 10

Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)

DOMINIOS	DIMENSIONES	ITEMS
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94
	Relación con los colaboradores (subordinados)	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59
	Capacitación	60, 61, 62
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	39, 40, 41, 42
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111,
	Demandas cuantitativas	112, 113, 114, 13, 14, 15, 32, 43, 47
DEMANDAS DEL TRABAJO	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	35, 36, 37, 38
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34
RECOMPENSA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 11

Factores de transformación para las dimensiones de la forma A

DIMENSIONES	FACTOR DE TRANSFORMACION
Características del liderazgo	52
Relaciones sociales en el trabajo	56
Retroalimentación del desempeño	20
Relación con los colaboradores (subordinados)	36
Claridad de rol	28
Capacitación	12
Participación y manejo del cambio	16
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48
Demandas emocionales	36
Demandas cuantitativas	24
Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24
Demandas de carga mental	20
Consistencia del rol	20
Demandas de la jornada de trabajo	12
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20
Reconocimiento y compensación	24

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 12

Factores de transformación para los dominios de la forma A

DOMINIOS	FACTORES DE TRANSFORMACIÓN FORMA A
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	164
Control sobre el trabajo	84
Demandas del trabajo	200
Recompensas	44

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 13

Factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	FACTOR DE TRANSFORMACIÓN
Forma A	492

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 14

Escala para las dimensiones de la forma A

DIMENSIONES	NIVELES DE RIESGO				
	Sin riesgo o riesgo depreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores (subordinados)	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 15

Escalas para los dominios de la forma A.

DOMINIOS	Sin riesgo o riesgo depreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 16

Escala para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)

Sin riesgo o riesgo depreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
0,0- 19,7	19, 8 - 25 ,8	25, 9 - 31 , 5	31,6 - 38,0	38,1 – 100

Fuente: Manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial – Ministerio Social de Colombia 2010.

CUADRO 17

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.

ÍTEMS	CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23, 24.	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 , 28.	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 , 31	3	2	1	0

Fuente: Manual del usuario del cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión – Ministerio Social de Colombia – 2010.

CUADRO 18

Escala de la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.

NIVEL DE SINTOMAS DEL ESTRÉS	PUNTAJE TOTAL TRANSFORMADO	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Fuente: Manual del usuario del cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión – Ministerio Social de Colombia – 2010.

ANEXO 5: Hoja del formulario de consentimiento informado

Este formulario de consentimiento informado se dirige a todos los profesionales de enfermería de los servicios de Emergencia y Unidad de cuidados intensivos.

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Yamalí Machicado Huaycani.

Este documento de consentimiento informado tiene dos partes:

I. INFORMACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“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”.

INTRODUCCIÓN:

A nivel mundial se reconoce a los factores de riesgo psicosocial y su consecuencia directa el estrés laboral, como un problema de salud pública importante especialmente en los profesionales de la salud que desarrollan su actividad en el ámbito hospitalario; el profesional de Enfermería como agente proveedor directo de los cuidados, es vulnerable a los efectos del estrés debido a la gran responsabilidad que tiene sobre la calidad y equilibrio de la salud del paciente, así como los problemas de organización en el hospital; todos estos factores a largo plazo, conllevan a repercusiones en la salud del profesional y en la calidad de los servicios que presta.

PROPOSITO Y BENEFICIOS:

Identificar la relación entre los tipos de factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral que presenta el profesional de Enfermería en los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón puno – 2016. A fin de que permita la vigilancia de la salud psicosocial del trabajador, para que se pueda diseñar y promover estrategias enfocadas a fortalecer los mecanismos de control del estrés a nivel intrapersonal e interpersonal, así como la implementación de talleres sobre el manejo del estrés para mejorar la calidad de vida del profesional y la atención que brinda al usuario.

SELECCIÓN DE PARTICIPANTES:

Profesionales de Enfermería de los servicios de Emergencia y Unidad de cuidados intensivos.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria, usted puede elegir participar o no hacerlo.

PROCEDIMIENTO:

Para recolectar los datos se utilizará dos instrumentos denominados: “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A” y “cuestionario para la evaluación del estrés”.

CONFIDENCIALIDAD:

Este cuestionario es **anónimo y confidencial**, por lo que se ruega su máxima sinceridad en las respuestas. Para garantizar la validez de sus respuestas es muy importante que se contesten todas las preguntas del cuestionario, a fin de poder llegar a conclusiones más sólidas y válidas. Aunque es un poco extenso con el fin de abarcar las áreas que responden a los objetivos de esta investigación, se ruega dedique un poco de su tiempo y pueda ayudar con su experta y valiosa opinión.

Aprovecho esta oportunidad para agradecerle de antemano tu colaboración.

Yo.....
.....Licenciada en Enfermería del servicio de ,
habiendo leído la información proporcionada, y teniendo la confianza plena de que los datos que el cuestionario brinde será **confidencial** y exclusivamente para fines de la investigación en mención. Consiento voluntariamente participar en la investigación titulada: **“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”**.

FIRMA**DNI:****FECHA:**...../...../.....

ANEXO 6: Prueba Estadística.

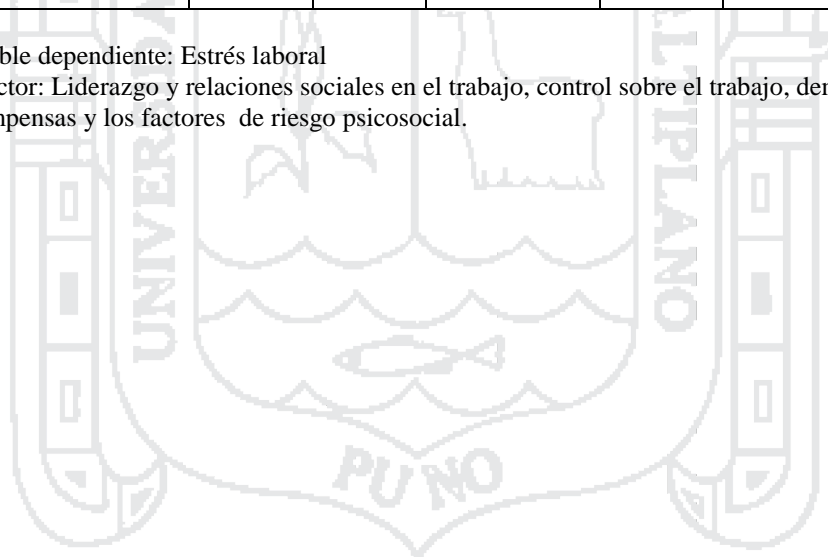
CUADRO 19

CATREG - Regresión para datos categóricos: Relación entre los factores de riesgo psicosocial según dominios y el estrés laboral, del profesional de enfermería de los servicios de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos.

SERVICIO DOMINIOS	EMERGENCIA			UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS		
	RESUMEN DEL MODELO	R cuadrado	ANOVA	Coeficiente estandarizado - Beta	R cuadrado	ANOVA
Sig.			Sig.			
Liderazgo y relaciones en el trabajo	0.515	0.039	0.718	0,244	0.756	0.494
Control sobre el trabajo	1.000	0.000	1.000	0.375	0.525	0.612
Demandas del trabajo	0.407	0.095	0.638	1.000	0.000	0.328
Recompensas	0.091	0.340	0.302	1.000	0.000	1.000
Factores de riesgo psicosocial	0.697	0.001	0.835	0.244	0.756	0.494

Variable dependiente: Estrés laboral

Predictor: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensas y los factores de riesgo psicosocial.



ANEXO 7: Cuadros

CUADRO 20

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN EL DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO, DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

SERVICIO	NIVEL DE RIESGO	Sin riesgo o riesgo depreciable		Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		Riesgo muy alto		TOTAL	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
		DIMENSIONES DEL DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO											
EMERGENCIA	Características del liderazgo	0	0	1	8	0	0	3	25	8	67	12	100
	Relaciones sociales en el trabajo	0	0	1	8	1	8	3	25	7	58	12	100
	Retroalimentación del desempeño	1	8	3	25	1	8	3	25	4	33	12	100
	Relaciones con los colaboradores subordinados	11	92	0	0	0	0	0	0	1	8	12	100
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	Características del liderazgo	0	0	1	20	2	40	0	0	2	40	5	100
	Relaciones sociales en el trabajo	1	20	0	0	0	0	1	20	3	60	5	100
	Retroalimentación del desempeño	1	20	0	0	0	0	2	40	2	40	5	100
	Relaciones con los colaboradores subordinados	4	80	0	0	0	0	0	0	1	20	5	100

Fuente: Resultados a partir del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

CUADRO 21

NIVEL DE RIESGO SEGÚN LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN EL DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO, DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

SERVICIO	NIVEL DE RIESGO	Sin riesgo o riesgo depreciable		Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		Riesgo muy alto		TOTAL	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
EMERGENCIA	Claridad de rol	1	8	0	0	0	0	3	25	8	67	12	100
	Capacitación	1	8	0	0	0	0	2	17	9	75	12	100
	Participación y manejo del cambio	2	17	0	0	3	25	4	33	3	25	12	100
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	4	33	2	17	3	25	2	17	1	8	12	100
	Control y autonomía sobre el trabajo.	2	17	2	17	2	17	3	25	3	25	12	100
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	Claridad de rol	0	0	0	0	1	20	0	0	4	80	5	100
	Capacitación	0	0	1	20	0	0	1	20	3	60	5	100
	Participación y manejo del cambio	0	0	1	20	1	20	1	20	2	40	5	100
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	2	40	0	0	2	40	0	0	1	20	5	100
	Control y autonomía sobre el trabajo.	1	20	1	20	1	20	0	0	2	40	5	100

Fuente: Resultados a partir del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

CUADRO 22

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN EL DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO, DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

SERVICIO	NIVEL DE RIESGO	Sin riesgo o riesgo depreciable		Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		Riesgo muy alto		TOTAL	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
EMERGENCIA	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	12	100
	Demandas emocionales	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	12	100
	Demandas cuantitativas	0	0	0	0	1	8	1	8	10	83	12	100
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	3	25	3	25	4	33	1	8	1	8	12	100
	Exigencias de responsabilidad del cargo	0	0	2	17	1	8	4	33	5	42	12	100
	Demandas de carga mental	3	25	1	8	2	17	3	25	3	25	12	100
	Consistencia del rol	2	17	1	8	3	25	6	50	0	0	12	100
	Demandas de la jornada de trabajo	0	0	0	0	0	0	3	25	9	75	12	100
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0	0	0	0	0	0	1	20	4	80	5	100
	Demandas emocionales	0	0	1	20	0	0	0	0	4	80	5	100
	Demandas cuantitativas	0	0	0	0	3	60	0	0	2	40	5	100
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0	0	3	60	2	40	0	0	0	0	5	100
	Exigencias de responsabilidad del cargo	0	0	1	20	2	40	1	20	1	20	5	100
	Demandas de carga mental	2	40	1	20	2	40	0	0	0	0	5	100
	Consistencia del rol	1	20	1	20	1	20	0	0	2	40	5	100
	Demandas de la jornada de trabajo	0	0	0	0	0	0	1	20	4	80	5	100

Fuente: Resultados a partir del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

CUADRO 23

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGUN LAS DIMENSIONES QUE CONFORMAN EL DOMINIO RECOMPENSAS, DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS - HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN, PUNO 2016.

SERVICIO	NIVEL DE RIESGO	Sin Riesgo o riesgo depreciable		Riesgo bajo		Riesgo medio		Riesgo alto		Riesgo muy alto		TOTAL	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
EMERGENCIA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	4	33	3	25	1	8	0	0	4	33	12	100
	Reconocimiento y compensación	0	0	0	0	2	17	1	8	9	75	12	100
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	1	20	1	20	1	20	1	20	1	20	5	100
	Reconocimiento y compensación	0	0	1	20	0	0	2	40	2	40	5	100

Fuente: Resultados a partir del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - 2016. (Ministerio de la Protección Social de Colombia – Bogotá, 2010)

ANEXO 8: Evidencias Fotográficas



Institución en la se aplicó los instrumentos. (Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.



Servicio de Emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno. (Ámbito de estudio)



Aplicación del instrumento a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.



Aplicación del instrumento a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.



Aplicación del instrumento a las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.



Servicio de UCI del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno. (ámbito de estudio)



Aplicación del instrumento a las enfermeras del servicio de UCI, del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.



Aplicación del instrumento a las enfermeras del servicio de UCI, del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.



Aplicación del instrumento a las enfermeras del servicio de UCI, del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno.