

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**FACTORES PREDOMINANTES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS
LABORAL EN COLABORADORES DEL HOSPITAL BASE III**

PUNO ESSALUD – 2017

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LEYDEBY GABY TICONA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

Factores predominantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del

Hospital Base III Puno- EsSalud-2017

PRESENTADA POR:

Bach. Leydeby Gaby Ticona Mamani



Handwritten signature and stamp of Dr. Jose Octavio Escobedo Rivera, Unidad de Investigacion, Facultad de Trabajo Social

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

APROBADA POR:

PRESIDENTE

:

Dra. Luz María Meneses Cariapaza

PRIMER MIEMBRO

:

T.S. Angélica Esperanza Zenteno Mamani

SEGUNDO MIEMBRO

:

Mg. Yolanda Pari Ccama

DIRECTOR / ASESOR

:

Dra. Victoria Delfina Quispe Arapa

Área : Familias: Realidades, cambio y dinámicas de intervención

Tema : Familia y redes sociales

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por su inmenso amor, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente y por guiar mis pasos y permitirme cumplir un propósito más en mi vida.

A mi abuelita Tomasa y Fabián Mansilla Quispe Q.E.P.D por su apoyo y sus sabios consejos, porque sé que su confianza siempre estuvo puesta en mí.

A mis Sobrinas: Yashira Julieth y Fabiana Abigail, por ser mi fortaleza, ilusión y razón de ser.

A mis familiares y amigos por su apoyo y aliento que me motivaron a cumplir mis objetivos, durante mi formación profesional.

A las docentes de la Facultad de Trabajo Social por todo el conocimiento brindado durante mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional del Altiplano:** Mi alma mater y en especial a la Facultad de Trabajo Social, en el que tuve mi formación académica, el que hoy pongo en práctica en mi vida profesional.
- Al Hospital Base III Puno-EsSalud y sus colaboradores:** Por haberme permitido realizar la presente investigación y de manera especial a la Licenciada Adelaida Zegarra Zevallos, por la oportunidad y apoyo brindado en la práctica profesional.
- A mi Asesora y miembros del jurado:** Dra Victoria Quispe Arapa, Dra. Luz María Meneses Cariapaza y T.S. Angélica Zenteno Mamani por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad intelectual, y conocimiento científico y sobre todo por su apoyo, comprensión y paciencia en todo el desarrollo de esta investigación.
- A mis Padres:** Adrián y Saturnina, con mucho cariño, por brindarme su amor, apoyo, y confianza en cada etapa de mi vida
- A Toda mi Familia:** Especialmente a mis hermanos: Brayan Edy y Alex Brandon, por brindarme su cariño.

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Formulación del Problema	13
1.1.1 Pregunta general	13
1.1.2 Preguntas específicas	14
1.2 Hipótesis	14
1.2.1 Hipótesis general	14
1.2.2 Hipótesis específicas.....	14
1.3 Importancia y utilidad de estudio	14
1.4 Objetivos de Investigación.....	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5 Caracterización del Área de Investigación.....	16
1.5.1 Ubicación de la Institución.	16
1.5.2 Tipo de Institución.....	16
1.5.3 Política Institucional	16
II.REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1 Marco Teórico.....	18
2.1.1 Estrés laboral	18
2.1.2 Niveles de estrés.....	21
2.1.3 Factores predominantes del estrés laboral	22
2.2 Antecedentes de la Investigación	40
2.2.1 Antecedentes a nivel internacional	40
2.2.2 Antecedentes a nivel nacional	42
III.MATERIALES Y MÉTODOS	45
3.1 Método de Investigación.....	45
3.2 Diseño de Investigación.....	45
3.3 Tipo de Investigación	46
3.4 Población y Muestra	46

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.5.1 Técnicas:	49
3.5.2 Instrumentos.....	50
3.6 Análisis e Interpretación de datos.....	53
3.6.1 Planteamiento de la hipótesis estadística	53
3.6.2 Nivel de significancia	54
3.6.3 Prueba estadística	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1 Factor ambiental y su predominancia en el nivel de estrés.....	56
4.2 Factor laboral y su influencia en el nivel de estrés.....	63
4.3 Factor familiar y su incidencia en el nivel de estrés.....	70
V. CONCLUSIONES.....	78
VI. RECOMENDACIONES.....	79
VII. REFERENCIAS.....	80
VIII. ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Nivel de Estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud.....	47
Tabla 02: Servicio en el que laboran los colaboradores encuestados del Hospital Base III Puno EsSalud.....	48
Tabla 03: Régimen laboral de los colaboradores encuestados del Hospital Base III Puno EsSalud.....	48
Tabla 04: Tipo de familia de los colaboradores encuestados del Hospital Base III Puno EsSalud.....	49
Tabla 05: Ambiente físico del servicio según el nivel de estrés de los colaboradores Hospital Base III Puno EsSalud	56
Tabla 06: Temperatura del servicio en el que laboran según el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Pno EsSalud	58
Tabla 07: Calidad de iluminación del servicio según nivel de estrés de los colaboradores Hospital Base III Puno.....	60
Tabla 08: Comunicación interna del servicio según el nivel de estrés en los colaboradores Hospital Base III Puno EsSalud	63
Tabla 09: Tipos de comunicación interna en la institucionl y el nivel de estrés en los colaboradores Hospital Base III Puno EsSalud	66
Tabla 10: Reconocimiento laboral que inciden en el nivel de estrés en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud.....	68
Tabla 11: Estilo de comunicación familiar según nivel de estrés en los colaboradores Hospital Base III Puno EsSalud.....	71
Tabla 12: Conflicto familiar según nivel de estrés en los colaboradores Hospital Base III Puno EsSalud	73
Tabla 13: Edad de hijos que inciden en el nivel de estrés en los colaboradores Hospital Base III Puno EsSalud	75

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

ESSALUD	: Seguro Social de Salud
OIT	: Organización internacional del trabajo
OMS	: Organización Mundial de la Salud
OPS	: Organización Panamericana de la Salud.
Chi2	: Prueba estadística
PSS-14	: Perceived Stress Scale– 14 (Estrés Percibido Escala)

RESUMEN

Se presenta esta investigación titulada: Factores predominantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud-2017, tiene como objetivo determinar los factores causales que predominan en el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud. El diseño de investigación fue no experimental cuyo método fue hipotético deductivo y obedece al tipo de investigación explicativo causal, las técnicas fueron; la escala de Likert, encuesta y revisión bibliográfica que empleó como instrumentos los ítems del cuestionario de estrés percibido PSS-14 y el cuestionario de factores causales del estrés laboral. Se tuvo como población a un total de 63 colaboradores de distintas áreas y servicios del Hospital, la prueba estadística se efectuó con el software estadístico el SPSS v23. La hipótesis fue que los factores ambientales, laborales y familiares son fuentes causales del estrés en los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud. Se obtuvo como primer resultado que el factor ambiental es la causa predominante de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud, puesto de que el 66.7% de los profesionales consideró incómodo el ambiente físico del hospital, los problemas potenciales encontrados y que afectan en mayor porcentaje a los colaboradores fueron la temperatura y la iluminación. El factor laboral influye en el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud, es así que, el 54,0% manifiesta que no reciben incentivos de reconocimiento laboral. El factor familiar incide en el nivel de estrés en colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud, puesto de que el 50,8% de colaboradores presentan conflictos familiares con sus hijos cuyas edades oscilan de 13 años a más, que demandan mayor atención y comprensión familiar, lo cual hace que el colaborador esté pensando en sus conflictos familiares mientras trabaja.

Palabras Clave: Colaboradores, estrés, factores, incidencia, laboral.

ABSTRACT

This research is presented entitled: Predominant factors that affect work stress in employees of the Hospital Base III Puno-EsSalud-2017, aims to determine the causal factors that predominate in the work stress of the employees of the Hospital Base III Puno-EsSalud. The research design was non-experimental whose method was hypothetical deductive and obeys the type of causal explanatory research, the techniques were; The Likert scale, survey and bibliographic review that used as instruments the items of the questionnaire of perceived stress PSS-14 and the questionnaire of causal factors of work stress. A total of 63 employees from different areas and services of the Hospital were taken as a population, the statistical test was carried out with the statistical software SPSS v23. The hypothesis was that environmental, work and family factors are causal sources of stress in the collaborators of the Hospital Base III Puno-EsSalud. The first result was that the environmental factor is the predominant cause of work stress in the employees of the Hospital Base III Puno EsSalud, since 66.7% of the professionals considered the physical environment of the hospital uncomfortable, the potential problems found and that affect in greater percentage to the collaborators were the temperature and the illumination. The labor factor influences the level of work stress of the employees of the Hospital Base III Puno EsSalud, so, 54.0% state that they do not receive incentives for work recognition. The family factor affects the level of stress in employees of the Hospital Base III Puno EsSalud, since 50.8% of employees have family conflicts with their children whose ages range from 13 years to more, which demand greater attention and family understanding, which makes the collaborator think about their family conflicts while working.

Keywords: Contributors, stress, factors, incidence, labor.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es la enfermedad del siglo XXI y puede ser el detonante de la depresión o incluso del suicidio, Según datos de la organización Mundial de la Salud, una de cada cuatro personas sufre de al menos un trastorno mental. Así mismo según la última encuesta del Instituto de Integración realizada a 2,200 personas de 19 departamentos del Perú en el año 2015 arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés, esto quiere decir que seis de cada diez peruanos han llegado a sufrir estrés, que a futuro generara complicaciones en la salud física y mental.

Cortés (2007), asevera que el estrés laboral es la resultante de un desequilibrio trascendente entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo las condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener serias consecuencias. Para que se produzca estrés en una persona es necesario que ésta perciba que las demandas del entorno, sean una amenaza para su estabilidad y superen sus capacidades para afrontarlas. Entre los agentes estresores están los referentes al ambiente de trabajo, tales como; la iluminación, temperatura, ruido, entre otros; los relativos a las características del puesto de trabajo: se considera a la sobre carga de trabajo, autonomía, monotonía, nivel de cualificación, carga mental, entre otros; los relativos a la organización del trabajo: en cuanto a la jornada de trabajo están: el trabajo a turnos y nocturno, comunicación, características de la empresa, tipo de tarea o función, entre otros; o las relativas a las características personales del trabajador (personalidad, formación, motivación, factores extra laborales, entre otros.)

Frente a estas presiones que afectan al colaborador y perturban su estabilidad, se desencadena en éste una reacción de alerta para hacer frente a la situación a la que se le denomina respuesta de estrés, que puede ser fisiológica, psicológica o conductual, que no necesariamente es negativa, puesto que supone una forma de adaptación del individuo a

la realidad y sólo si esta activación supera ciertos límites puede tener efectos nocivos de tipo fisiológico.

Barron (2001), aduce que el estrés es la enfermedad más social de todas, no por efecto del contagio, sino porque todos participamos de alguna manera de transmitir la epidemia. Existe una responsabilidad individual y social, pero también organizacional. La preocupación sobre el estrés se mide por la cantidad de veces que se ha puesto el tema sobre la mesa de las decisiones. El estrés es inherente a toda actividad humana, pero en el ámbito laboral es preocupante el notorio aumento del distress que se puede conceptualizar como el estado estresante en su forma más negativa, es decir, aquella que afecta la salud física y mental y que provoca evasión ante las responsabilidades y pérdida de control sobre las situaciones.

Los colaboradores del Hospital Base III Puno –EsSalud, no son la excepción de sufrir estrés. Evidenciándose con cambios de humor, comunicación inadecuada para con los pacientes, reaccionan de manera inapropiada frente algunas situaciones, se sienten cansados, presentan dolores de cabeza, dolores de espalda, pesimismo, indecisión e indiferencia. Dificultando: su desempeño laboral, su satisfacción personal, razón por la cual es de vital importancia conocer los factores predominantes que inciden en el estrés laboral de los colaboradores. Puesto que es un tema que incumbe al ejercicio diario de la profesión de los colaboradores, que repercute en su salud física, mental y social. Por consiguiente en la calidad de atención que se brinda a los usuarios de EsSalud.

Los colaboradores del Hospital Base III Puno se enfrentan a diferentes factores estresores, que acrecientan su nivel de estrés. Partiendo desde los factores ambientales en el que se considera a la condición física del centro de labores, tomando en cuenta el espacio físico, la temperatura y la calidad de iluminación. Seguida de los Factores laborales en el que se considera, la calidad de comunicación interna del servicio, el tipo

de comunicación interna que predomina en la institución y la forma de reconocimiento laboral. Finalmente se tomó en cuenta los factores familiares: profundizando el estilo de comunicación familiar, los conflictos familiares y edad de hijos.

La relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en los colaboradores mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional. Es así que esta tesis está estructurada de acuerdo a los siguientes puntos:

- I. Introducción, justifica la realización del proyecto de investigación.
- II. Revisión literaria, destaca los fundamentos teóricos de la investigación, pretendiendo asumir una posición de análisis de los antecedentes y bases teóricas referentes al estudio.
- III. Materiales y métodos, se detalla, el método, tipo, diseño, y las técnicas e instrumentos de procesamiento de datos.
- IV. Resultados y discusión de la investigación, se presenta el cruce de variables, interpretación, análisis, y discusión por objetivos específicos.
- V. Conclusiones. Se da a conocer los resultados obtenidos de la hipótesis y objetivos planteados.

Finalmente se plantea las recomendaciones, referencias y anexos correspondientes.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación.

En el que se pretende responder a las siguientes interrogantes:

1.1.1 Pregunta General

¿Cuáles son los factores causales del nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud?

1.1.2 Preguntas Específicas

- a) ¿El factor ambiental es la causa predominante del nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud?
- b) ¿El factor laboral influye en el nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud?
- c) ¿El factor familiar incide en el nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud?

1.2 HIPÓTESIS

1.2.1 Hipótesis General

Los factores ambientales, familiares y laborales son fuentes causales del nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud.

1.2.2 Hipótesis Específicas

- a) El factor ambiental es la causa predominante del nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud.
- b) El factor laboral influye en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.
- c) EL factor familiar incide en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno - EsSalud

1.3 IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

En una organización de salud como el Hospital Base III Puno – EsSalud de nivel III, los profesionales de la salud cumplen una labor trascendental para la salud, por lo que se constituye en el pilar básico para la prestación de servicios, de allí la importancia de identificar y comprender los factores estresores, que se relacionan con el nivel de estrés

La utilidad del estudio de esta investigación permitirá promover políticas institucionales para el colaborador como es en los minutos del ocio, una distribución eficaz para el número de atenciones, originar el reconocimiento de acciones merecedoras, propiciar ambientes laborales con condiciones óptimas del puesto laboral; Así también permitirá profundizar el conocimiento en cuanto a los factores causales del estrés laboral y diseñar estrategias orientadas a fortalecer y/o promover en el colaborador de salud el manejo del estrés y el uso de habilidades sociales orientadas al control sobre su forma de accionar frente al paciente con problemas de salud. Al mismo tiempo va a permitir en los colaboradores manejar con mesura las condiciones físicas y organizacionales de la institución.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar los factores causales del nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar que el factor ambiental es la causa predominante en el nivel alto de estrés laboral en colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud
- b) Investigar si el factor laboral influye en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.
- c) Precisar si el factor familiar incide en el nivel alto de estrés laboral en colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud

1.5 CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

1.5.1 Ubicación de la Institución.

El Hospital Base III Puno – EsSalud de la Red Asistencial Puno, está ubicada en el Parque Industrial Salcedo S/N en el departamento de Puno, situado al Sur – Este del Perú, aproximadamente entre las coordenadas geográficas 13° 00' 00" y 17° 06' 57" de latitud sur (15° 50' 15") y las 71° 29' 18" y 68 48' 46" de latitud Oeste (70° 01' 18") del meridiano de Greenwich. Se extiende en la orilla Oeste del Lago Titicaca, en una bahía sobre una superficie ligeramente ondulada, a 3827 m.s.n.m. de altitud, con una población total de 1280.55, una superficie total (km²) 6,492.60, una densidad (habitantes por km²) 17,8 y cuenta con 13 provincias (INEI: 2003)

1.5.2 Tipo de institución.

El Seguro Social de Salud EsSalud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social. Con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera presupuestal y contable.

El Hospital Base III Puno – EsSalud es un establecimiento de salud de tercer nivel de atención en la Región que cuenta con 417 colaboradores que prestan servicio de salud entre ellos tenemos (médicos, enfermeras, obstetricas, tecnólogos médicos, nutricionistas, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos etc.) Se encuentran bajo el Régimen Laboral de la ley 728 y la 276, así también 318 trabajadores tienen condición de contratado, con el régimen 1057 bajo la modalidad de CAS.

1.5.3 Política institucional

La Ley N° 27056 Ley de Creación del Seguro Social de Salud Art. 1, acápite 1.2: afirma que el seguro social del Perú “Tiene por finalidad dar cobertura a los

asegurados y sus derechos habientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos”

Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

1.5.4 Calidad en la relación (trato y atención) profesional- paciente (usuario):

Brindar una relación de calidad implica cumplir con las dimensiones y estándares mínimos bajo los que hoy se define la calidad de servicio en las organizaciones públicas y privadas. A continuación, se detalla las dimensiones de la calidad que son:

- Servicio de garantía: atención siguiendo los protocolos establecidos libre de error.
- Cordialidad en el trato: atención respetuosa y humanitaria.
- Información completa: se brinda toda la información que el asegurado requiere a lo largo del proceso de atención médica (antes, durante y después).
- Disposición: atención con buena actitud e interés por escuchar y entender y solucionar los problemas o inquietudes del usuario.
- Competencia: atención que refleja el profesionalismo del colaborador la misma que se traduce en la orientación que brinda al usuario cuando este lo requiere.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 MARCO TEÓRICO

A continuación, se expone el marco teórico que dará sustento a la investigación, considerando que; la expresión estrés laboral suele emplearse para indicar diversas situaciones del ámbito laboral que puede provocar una alteración de la conducta, que se asocia con restricciones y demandas que obstaculizan el normal desarrollo de labores de los colaboradores.

2.1.1 Estrés Laboral

El estrés en el ámbito laboral representa una amenaza para la salud de los colaboradores y como consecuencia, para la salud de la propia institución, es así que tenemos las siguientes definiciones.

Según la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales. Que tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades y recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una institución. La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales).

El estrés laboral de acuerdo con García, Gelpi, Cano y Romero (2009), es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente y/o controlarlas.

Asimismo, Trucco (2004), afirma que existe estrés laboral cuando se presenta una discrepancia importante entre las capacidades del individuo y las demandas o exigencias del medio ambiente. Es producto de la interacción entre el individuo y su ambiente, estilo de vida, relaciones interpersonales, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas por ende es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo.

Muller (2011), señala que el estrés relacionado con el trabajo se define como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”. Comenta también que en la actualidad, todas esas situaciones son vividas por muchas personas que laboran en una y otra institución, que se verán las principales y más comunes fuentes de estrés en la vida de la mayoría de las personas, las cuales afectan el entorno donde estas se desenvuelven y puede no lograr los objetivos trazados, o no ser llevados de la manera correcta, en resumen, el estrés aparece por:

- La manera de evaluar los acontecimientos
- La manera de afrontar las dificultades

- Las características del individuo
- El apoyo social

Según lo expuesto por los autores antes citados, el estrés laboral es una respuesta no específica corporal ante situaciones en la que las demandas internas y externas exceden los recursos físicos y psicológicos de respuesta del organismo, produciendo así desequilibrios psicológicos, evidenciándose con reacciones fisiológicas, cognitivas y psicomotoras de las cuales las más frecuentes son la angustia, la ira, la depresión, las inadaptaciones sociales. El estrés aumenta cuando la sensación de control sobre el entorno va disminuyendo, ejemplo el estrés se presenta y aumenta a causa de: temperaturas extremas, ambiente incómodo, nivel de iluminación, las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, problemas familiares, etc.

Cano (2002), explica desde el punto de vista de la psicología que el estrés ha sido entendido desde tres diferentes siguientes puntos:

- Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Cabe entonces profundizar un poco en el término y al conceptualizar el estrés laboral encontramos que hay diferentes definiciones y varios puntos de vista. Así también en líneas abajo describimos los niveles en las que se expresa el estrés.

2.1.2 Niveles de Estrés

Se denomina nivel de estrés a la intensidad con que los síntomas son experimentados por los participantes del estudio. Es así que el estrés laboral de acuerdo al cuestionario de estrés percibido (Perceived Stress Scale) PSS-14 propuesto por Levenstein (1993), se denomina nivel de estrés a la intensidad con que los síntomas son experimentados por los participantes, la cual se evalúa mediante la escala de evaluación del PSS - 14 en una escala cuantitativa que va de menor a mayor y se manifiestan en los siguientes dos niveles:

a) Nivel bajo:

El individuo a menudo siente o reacciona de la siguiente manera: frecuentemente maneja con éxito las pequeñas dificultades irritantes de la vida, siente que afronta efectivamente los cambios importantes que ocurren en su vida, se siente seguro de su capacidad para manejar sus problemas personales, siente que las cosas le van bien, siente que tiene el control de todo y puede controlar la forma de pasar el tiempo.

b) Nivel alto:

El individuo muy a menudo, presenta síntomas físicos como: de vez en cuando se siente afectado por algo que le ha sucedido inesperadamente, siente que no tenía la capacidad de controlar las cosas importantes de su vida, se siente nervioso o estresado, siente que no puede afrontar todas las cosas que tiene que hacer, se siente enfadado porque las cosas que le ocurren están fuera de su control, piensa sobre las cosas que le quedan por hacer, y siente que las dificultades se le acumulan tanto que no puede superarlas.

Cherniss (2005), describe los niveles del estrés laboral, como las emociones que se crean son: depresión, tensión, miedo, ansiedad, hostilidad abierta o encubierta, lo que afecta la calidad de las tareas y servicios prestados, se perjudica el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, se incrementan los ausentismos, la rotación, así como el agotamiento y las enfermedades laborales.

2.1.3 Factores predominantes del estrés laboral

Según Tver y Rice (2008), los factores estresantes pueden ser positivos o negativos, y surgir a eventos externos, a pensamientos internos o memorias como o una combinación de ambos. Los factores estresantes pueden incluir condiciones ambientales, como el ruido; o sociales, las multitudes, y un entorno desagradable o peligroso. Pueden manifestarse dentro de las relaciones interpersonales dentro del trabajo o en el hogar. Todos los factores estresantes clave tienen en común una capacidad de iniciar una reacción correspondiente.

En el entorno laboral existen factores de riesgo social, de diferente naturaleza que actúan durante largos periodos de tiempo de forma continua o intermitente, tales como las condiciones de trabajo en las que están inmersas los colaboradores que resultan estresantes. Los factores predominantes considerados a continuación son los que influyen en el estrés laboral de los colaboradores en las diferentes dimensiones y niveles de estrés.

2.1.3.1 Factor ambiental

Se consideró factor ambiental a las condiciones físicas y sus características del lugar de trabajo en donde los colaboradores desarrollan sus actividades laborales. Tal como los sostienen los siguientes autores:

León (2014), señala que los factores ambientales son las condiciones físicas del ámbito laboral que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud

debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden e higiene del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores medicas; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

Las características del trabajo y de su organización, pueden ser factores desencadenantes del estrés entre ellas el contexto físico, así como lo afirma Rodríguez (2016), una problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta o impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos puede provocar por su peligrosidad, una amenaza para el individuo. (Ruido, iluminación, temperatura, vibraciones).

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican que frecuentemente se ha mantenido una concepción demasiado individualista del estrés frente a su carácter, en muchas ocasiones, colectivo y compartido por un determinado grupo de personas dentro de una organización. Existen ciertas situaciones que demuestran las malas condiciones físicas de trabajo y como pueden afectar tanto a la experiencia de estrés de los trabajadores como a su salud psicológica y física. (Una iluminación inadecuada, o falta de ella, niveles excesivos de ruido, las temperaturas extremas de frío o calor)

En la investigación se hace hincapié al factor ambiental desde tres sub-indicadores como el espacio físico, iluminación y temperatura. Puesto de que son las condiciones físicas percibidas por los colaboradores como los problemas más relevantes que inciden en su estrés laboral que se detallan a continuación:

2.1.3.1.1 Espacio físico.

Lewin (como se citó en Miranda 2015), señala que el espacio es vital, considera al individuo, “como un ser orgánico, su aspecto psicológico, el contexto en que vive, sus relaciones sociales, sus objetivos, sus experiencias, factores estos que actúan interdependientes”. Todos los aspectos en el trabajo pueden afectar al colaborador en el desempeño de sus actividades, por lo cual se establece la importancia de proporcionar a los mismos un área óptima donde desenvolverse; tal y como indica Peiró (2003), derivado de sus estudios acerca de las diferencias en oficinas cerradas y abiertas, estas últimas generalmente producen estrés debido a la falta de privacidad. Lógicamente también un espacio cerrado y demasiado reducido puede provocar estrés, más cuando son varias las personas que lo comparten. El espacio vital mínimo para sentirse cómodos en la oficina y recibir visitantes casuales o del trabajo es de uno o dos metros según la persona y la cultura. Los parámetros arquitectónicos, están relacionados directamente con las características de las edificaciones y la adaptabilidad del espacio, el contacto visual y auditivo que le permiten sus ocupantes. En resumen, se puede afirmar que las condiciones físicas en especial el espacio físico resulta de suma importancia para generar soluciones concretas para los lugares de trabajo, ya que permite considerar los parámetros y factores que intervienen en el bienestar mediante el diseño adecuado.

2.1.3.1.2 Iluminación

La iluminación es un factor que condiciona la calidad de vida y determina las condiciones de trabajo en que se desarrolla la actividad laboral y sin embargo, a menudo no se le da la importancia que tiene.

Según Bommel (2004), la iluminación en el aspecto laboral abarca una variedad de tareas de interiores y de tipos diferentes: desde oficinas y talleres a

grandes edificios industriales; desde escritura, lectura y trabajo con ordenadores o tareas manufactureras. En todos los ámbitos laborales la calidad de la iluminación debe garantizar un rendimiento suficiente en la tarea en cuestión, tomando siempre en cuenta las habilidades visuales que el colaborador posea,

Chiavenato (como se citó en Coello, 2014), explica que la iluminación es fundamental para que cualquier persona pueda desarrollar sus actividades; sin embargo esta condición no hace referencia sólo a la iluminación general sino a la cantidad de iluminación que existe en el lugar, ya que en caso de existir una iluminación deficiente esta podría provocar fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, así mismo se considera que es causante de una deficiente calidad de trabajo y es responsable de muchos accidentes; por tanto todo lugar de trabajo debe encontrarse un buen sistema de iluminación, cumpliendo los siguientes requisitos:

Según señala Coello (2014), la iluminación debe ser suficiente, constante y estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos. Por ello la distribución de luz puede ser:

- Iluminación directa.
- Iluminación indirecta. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos.
- Iluminación semi indirecta. Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas translúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes.

– Iluminación semi directa. La mayor parte de la luz incide de manera directa en la superficie que va a ser iluminada, y cierta cantidad de luz la reflejan paredes y el techo.

El mismo autor señalado líneas arriba defiende que para tener una buena iluminación hay que tener en cuenta varios factores tales como:

- a) El tamaño de un objeto es un factor determinante para su visibilidad; cuanto más cerca más facilitará su visión.
- b) El contraste, que permite percibir los contornos de un objeto sobre su fondo. La falta de contraste puede producir fatiga en trabajos que requieran una atención cuidadosa.
- c) Los resplandores o reflejos provocan deslumbramiento, se producen cuando las fuentes luminosas están situadas en el campo de visión, dificultan la tarea del ojo y producen fatigas visuales.

2.1.3.1.3 Temperatura

La temperatura del ambiente de trabajo es de suma importancia para desarrollar las actividades con eficacia tal como lo explican los autores a continuación:

Solana (2011), señala que un ambiente con temperatura ideal es aquel en el que los ocupantes no expresan ninguna sensación de calor o frío. La condición es un estado neutro en el cual el cuerpo no necesita tomar ninguna acción en particular para mantener su propio balance térmico

La disminución o el aumento de la temperatura en el área de trabajo pueden aumentar el riesgo de complicaciones para los colaboradores, un incremento en la temperatura podría provocar trastornos tales como calambres, agotamiento, desmayo e incidir negativamente en el afectado, lo que puede perturbar la

comodidad de los colaboradores y la eficiencia en su desempeño. Por ello Robbins (2004), indica que “si la temperatura no es adecuada, conlleva efectos negativos en los empleados que ejecutan tareas mentales”.

La temperatura neutra de la piel es alrededor de 33°C y las sensaciones de calor o frío son producidas cuando la temperatura ambiente está arriba o abajo de ésta. Los principales factores que afectan a la sensación de confort son: temperatura del aire, temperatura radiante, velocidad del aire, humedad relativa, nivel de ropa y grado de actividad. Cualquier cambio en ellos nos provoca las diferentes sensaciones de confort.

2.1.3.2 Factor laboral

El trabajo estresante al que nos tenemos que enfrentar, hace que estemos más nerviosos de lo normal: La calidad y el tipo de comunicación interna que prevalece en la institución, y el sentimiento de no ser reconocidos por la tarea ardua que realizan. Tal como lo señala Miranda (2015), afirmando que “los estresores laborales son aquellos aspectos o sucesos que se originan dentro de la organización y que tienen la facultad de causar estrés en los colaboradores”

Con el fin de optimizar la investigación se consideró como factores laborales tres aspectos importantes que influyen en el estrés laboral como son las relaciones interpersonales, reconocimiento laboral y estilo de comunicación que se da en la institución. Tal como se detalla a continuación:

2.1.3.2.1 Comunicación Organizacional

La comunicación en una organización es uno de los aspectos más importantes que se debe de tomar en cuenta a la hora de tomar una decisión y así evitar malos entendidos que pueden elevar el nivel de estrés de los colaboradores.

A criterio de Collado (2011), cuando se habla de comunicación en la organización, se hace referencia a un sistema complejo compuesto por significación, información y relación, este no se trata solamente de emitir o impartir mensajes a través de cualquier medio, sino que se trata de saber conjugar las variables necesarias para que la comunicación tenga su impacto y produzca los resultados perseguidos tanto por la organización, como por cada individuo al interior de esta y que sirva como mecanismo social para el fortalecimiento de relaciones tanto a nivel interno como externo.

Para Fernández Collado, existen dos grupos dentro de la comunicación organizacional:

A. Comunicación externa

La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos. Este tipo de comunicación empresarial surge de la necesidad de las empresas de relacionarse con sus grupos de interés. Es decir, los proveedores, competencia, clientes o consumidores, medio ambiente, sociedad, entidades financieras, accionistas y el gobierno.

B. Comunicación interna

La comunicación interna se origina dentro de la empresa y está dirigida solamente a los miembros de la misma. La importancia de la comunicación interna radica en que no solamente se encarga de que los empleados reciban y entiendan las obligaciones y derechos que tienen en la empresa, sino también que ellos conozcan la importancia que tienen para la empresa.

Fernández (1999), define la comunicación interna como: El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y

mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan bien informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

2.1.3.2.2 Tipos de comunicación interna

En toda organización la participación del colaborador en la toma de decisiones, es imprescindible que genera confianza, promoviendo el bienestar de la organización, según el estudio realizado por: Trani (2015), menciona tres tipos de comunicación interna que se detalla a continuación:

a) Comunicación Descendente:

En este tipo de comunicación, los mensajes son los que fluyen desde el nivel jerárquico superior de la organización hacia los que ocupan niveles inferiores en la jerarquía de la organización. Es uno de los tipos de comunicación más frecuentes en las organizaciones y consiste en transmitir la información necesaria para las actividades. En la comunicación descendente, los directivos envían la información hacia abajo, pasando por los niveles altos, medios y bajos de los directivos hasta llegar a los niveles operacionales donde se encuentran los trabajadores de la organización.

Se caracteriza por poseer un contenido muy específico, normalmente transmite mensajes relacionados con la ejecución de tareas, órdenes y especificaciones de trabajo con las funciones a realizar. Si esta ejecución de tareas y órdenes se ejecutan de la mejor manera posible por parte de los trabajadores, harán posible el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Este tipo de comunicación prioriza los intereses de la organización, ya que está enfocada a obtener un mayor nivel de productividad, y deja al margen el

propósito de integración global de los trabajadores en la organización. Normalmente, no se difunden informaciones de carácter estratégico, aunque su difusión no conlleve ningún peligro asociado. Resulta una comunicación eficaz si se transmite de forma concreta y se adecua el mensaje al destinatario o receptor. Ayuda al trabajador a conocer con exactitud lo que deben hacer y los pasos que deben seguir. También, promueve e informa a los trabajadores sobre las políticas, normas, e incluso, objetivos que deben conocer.

Sin embargo, el problema de este tipo de comunicación, es que la información se puede distorsionar al descender por la cadena de mando llegando a provocar ambigüedad, imprecisión o contradicción en los mensajes emitidos. De igual manera puede existir una sobrecarga de mensajes, provocando que los trabajadores que reciben la información la acaben desechando por saturación de mensajes. Las herramientas que se utilizan, normalmente, en este tipo de comunicación son:

- Manual del empleado.
- Publicación institucional (revista, newsletter).
- Cartas a los trabajadores.
- Reuniones informativas.
- Entrevista.
- Cartelera o tablón de anuncios.
- Circulares o correos dirigidos a toda la organización (o por departamentos o unidades).

Permite a la dirección de la empresa, delegar, dirigir y controlar el trabajo realizado por los miembros de la misma. Hay que tener en cuenta, no obstante, que, si únicamente se utiliza este tipo de comunicación, o se utiliza en exceso,

puede provocar desmotivación en los trabajadores de nivel más bajo de la organización

b) Comunicación Ascendente:

En la Comunicación Interna ascendente, los mensajes fluyen desde los niveles jerárquicos inferiores de la organización hacia la dirección de la misma. Es un tipo de comunicación muy importante que enfatiza la necesidad de recibir información precisa, tanto de comunicaciones positivas como negativas, que aproximen a la Dirección la realidad de la organización en cualquiera de sus áreas o departamentos.

Este tipo de comunicación permite plantear preguntas, efectuar sugerencias o plantear problemas a los miembros de la organización, por lo que, de cara a la misma, mejora el conocimiento entre las personas, promueve la aportación de ideas, sirve como retroalimentación y se conocen directamente necesidades o preferencias que pueden llevar a una mejora de la gestión dentro de la organización. Proporciona a los directivos el feedback adecuado acerca de asuntos y problemas de la organización que, desde su posición, son imposibles de percibir.

Además, también les permite conocer el clima de la organización, posibilitando la resolución de incidencias o problemas, que si no se arreglan o solucionan pueden provocar un importante problema a la organización. A su vez, y de cara al empleado, estimula su creatividad, favorece el enriquecimiento y desarrollo personal, y aumenta el compromiso con la organización al sentirse participe de la misma.

El correcto funcionamiento de este tipo de comunicación hace que los empleados perciban un interés real de la dirección hacia ellos, disminuyendo las

presiones de trabajo y la tensión en las relaciones interpersonales. El problema que presenta este tipo de comunicación, es que la información puede ser bloqueada por mandos intermedios que no transmiten toda la información a sus superiores, en especial, la información que pueda resultar negativa o desfavorable. Otra desventaja a tener en cuenta, es que la información tarde demasiado a llegar al nivel superior y afecte a la correcta toma de decisiones sobre algún aspecto o tema importante.

Otro aspecto negativo, es que los trabajadores al transmitir información que va a llegar a los niveles superiores de la organización, puedan sentir temor a la hora de transmitir cuestiones negativas, y omitan información importante que podrían dar solución a problemas existentes en la organización. Para realizar este tipo de comunicación se utilizan herramientas como: - Buzón de sugerencias. - Entrevista personal.

c) Comunicación Horizontal:

En la Comunicación Interna horizontal, los mensajes fluyen entre los miembros de la organización del mismo nivel jerárquico. Este tipo de comunicación se da en la organización, entre departamentos, grupos o de forma individual donde no hay presencia de autoridad. Se caracteriza por tener un marcado carácter informal, y cuando es fomentado por la organización, se promueve la colaboración y el trabajo en equipo como pautas importantes a la hora de realizar el trabajo.

La comunicación horizontal permite compartir información, coordinar y resolver problemas entre unidades o departamentos, ayuda en la resolución de conflictos y permite la relación entre iguales, contribuyendo a que los trabajadores se sientan partícipes y aumenta la eficacia en la organización.

Los instrumentos más comúnmente utilizados en la comunicación interna de tipo horizontal son:

- Reuniones por unidades o grupos de trabajo.
- Sesiones informativas.
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Reuniones con otros departamentos.
- Grupos de resolución de problemas.

Los problemas que puede presentar este tipo de comunicación aparecen en la posible rivalidad por el reconocimiento o la promoción interna que puede reducir la predisposición a compartir información entre trabajadores del mismo nivel jerárquico. Otro aspecto problemático puede aparecer en la diferencia de objetivos y puntos de vista entre diferentes personas o departamentos dentro de la organización, En conclusión, la comunicación interna horizontal es fundamental para el correcto funcionamiento de una organización ya que incrementa el espíritu de equipo de los colaboradores de una organización, mejora el clima social y crea un ambiente positivo de trabajo común, haciendo participes a todos en el proceso

2.1.3.2.3 Reconocimiento Laboral

El reconocimiento laboral es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la institución con los colaboradores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados. Es así que Ricardo Pino, director de Alianzas de Centrum católica sostiene que “El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más

que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral”.

Premiar el desempeño actúa, tanto a nivel de los colaboradores como de la organización: puede llegar a ampliar y mejorar la satisfacción y retención de los empleados, y la rentabilidad y productividad de la empresa. La gente que se siente apreciada por otros, posee una actitud positiva y mayor confianza y habilidad para contribuir a las metas.

Krajewski y Ritzman (2003), definen que el reconocimiento laboral es un estímulo que establece u otorgue el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores ya sean individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral. Los incentivos laborales pueden ser económicos y no económicos, y son estímulos que se le brinda a un trabajador por su buen desempeño o productividad, con el fin de motivarlo para que pueda dar su máxima eficiencia a la organización

2.1.3.3 Factor familiar

La fuerte unidad familiar especialmente en estos días cuando los dos compañeros en una familia tienen carreras y los niños participan en diversas actividades extracurriculares, es muy fácil que la unidad familiar se rompa, resultando en un número de individuos distintos que viven bajo un mismo techo. Puesto de que estos tienen tendencia a producir estrés con bastante frecuencia. La mayoría de hijos hombres y mujeres en la etapa de juventud tienen problemas con sus padres, lo que actúa como una fuente de estrés en la familia es por ello que dentro de los factores familiares consideramos los aspectos relevantes como la comunicación familiar y el conflicto familiar que se da de acuerdo a la edad de los hijos de los colaboradores como se detallan a continuación.

2.1.3.3.1 Comunicación Familiar.

La comunicación familiar es indispensable para la interacción familiar y más aún el tipo de comunicación que se utiliza para interrelacionarse. Ya que de ello dependerá el comportamiento de cada uno de los miembros de la familia.

Cholbi (como se citó en Salcedo, 2017) definió a la comunicación familiar como aquel proceso de interacción de personalidades, intercambio activo, transacción de ideas y sentimientos, elementos que permiten comprender su esencia. La comunicación familiar tiene una estructura compleja en donde figuran en todo momento no sólo mensajes interpersonales directos, sino un sistema de señales muy valiosas para que la persona que recibe el mensaje se percate de la categoría correcta a la que debe encuadrarse la secuencia de los mensajes transmitidos. Este sistema de señales constituye algo serio en forma literal o de metáforas. Tal serie de señales suele ser extra verbal y se modula mediante el tono de voz, la mímica y los gestos. Por ende, presentamos los tipos de comunicación que se detallan a continuación.

2.1.3.3.2 Tipos de comunicación familiar:

El tipo de comunicación que se utiliza en el entorno familiar es determinante para el actuar de cada uno de los integrantes de la familia.

Zuloaga (2007), indica que para aprender a comunicarse con efectividad dentro de la familia se requiere: tomar en cuenta las diferencias interpersonales, adecuar las formas de comunicación de acuerdo a personas, edades y circunstancias, emplear enfoques específicos para comunicarse con los hijos en sus diferentes etapas de desarrollo, principalmente en la edad adolescente, tener conciencia de los errores y fallas que pueden afectar negativamente el proceso, y saber aprovechar la comunicación como medio para transmitir valores y dar

dirección y rumbo a la vida familiar. Existen tres tipos de comunicación familiar que se detallan a continuación.

a) Permisivo.

En este tipo de comunicación familiar es elevado el nivel de comunicación, pero no son capaces de establecer límites ni controlar las conductas de sus hijos. Su actitud siempre es positiva frente a la conducta de sus hijos, utilizan muy poco o casi nada el castigo, no transmiten noción de autoridad, no demuestran coherencia (dicen algo y hacen otra cosa)

b) Autoritario.

Los padres son rígidos, ponen límites sin explicación, alto nivel de control y exigencia de madurez. Bajo nivel de afecto y comunicación, no consideran las características propias de su hijo. (Exigen sin considerar las capacidades del niño) Imponen muchas normas y otorgan gran valor a la obediencia y a la autoridad.

c) Democrático.

Los padres presentan niveles altos de comunicación y afecto. Son Padres que exigen pero dan afecto, exigen control y permiten madurez, promueven la comunicación asertiva, establecen normas claras, le dan más importancia a los estímulos, los castigos son el último recurso. Si es necesario recurren al castigo aunque procuran razonarlo, toman en cuenta las opiniones de sus hijos, por lo tanto los niños serán competentes socialmente, hábiles en las relaciones con sus compañeros, respetan los parámetros del entorno, respetan sus derechos y los derechos de los demás.

2.1.3.3.3 Conflicto Familiar.

El conflicto familiar es una situación en la que dos o más miembros de la familia perciben de manera distinta el suceso que se presenta y quieren hacer prevalecer su perspectiva.

García (como se citó en Salcedo M., 2017) explica que los conflictos y/o problemas familiares son muy comunes y tienen unas características particulares, y es que se trata de situaciones con un alto contenido afectivo. El conflicto es una situación en la que dos o más partes se perciben o expresan como incompatibles. Pueden surgir en diferentes ámbitos de nuestra vida cotidiana de forma habitual y si se manejan de la manera correcta pueden llegar a ser positivos para lograr cambios y nuevas formas de relacionarse. Y define los siguientes tipos de conflicto en el contexto familiar

2.1.3.3.4 Tipos de conflictos familiares

Por las relaciones que se establecen y las características de los miembros que los conforman. Tal como lo describe Salcedo (2017), existen diferentes tipologías del conflicto en el ámbito familiar. Que se detallan a continuación:

a) Conflictos en la pareja.

Son los que aparecen por el hecho de que cada persona actúa, piensa y siente de forma diferente. Es inevitable que en las parejas aparezcan situaciones de conflicto o crisis, que si se resuelven de forma correcta ayudarán al crecimiento personal y de la propia pareja. La mayoría de estos enfrentamientos tienen su origen en malos entendidos que surgen de manera cotidiana. Algunos de los elementos que causan estos malos entendidos son: Mala comunicación, de forma habitual y especialmente cuando estamos enfadados utilizamos una forma de expresarnos que puede no ser la más adecuada. En estos momentos las parejas

suelen explicar su malestar en forma de reproches a la otra persona. También utilizamos la queja, la mayoría de las veces haciendo responsable o culpable a la otra persona de lo que está ocurriendo. Otra manera de expresarnos en estos momentos es generalizando, utilizando expresiones como “siempre haces lo mismo” o “nunca me haces caso”. Manifestaciones que siempre sin excepción la persona se comporta de esta manera que nos molesta, aunque en la mayoría de los casos esto no es real, y provoca malestar en la otra persona. Además, con frecuencia utilizamos un estilo de comunicación agresivo que no es adecuado en este tipo de conflictos, porque lejos de ayudar a resolver el problema, lo agrava y contribuye a deteriorar la relación. Este estilo agresivo se caracteriza por el uso de insultos, amenazas o faltas de respeto.

b) Conflictos entre padres e hijos.

Este tipo de conflicto a su vez lo podemos dividir en otros más específicos en función de las etapas vitales. Partiendo de la edad en la que se encuentran los hijos de los colaboradores se señala que la diferencia de edad es una causa de discusiones y peleas entre padres e hijos, mientras que la competencia y la comparación pueden causar serios problemas psicológicos entre los hermanos. Un hogar donde se presentan esas condiciones es generalmente la principal causa de estrés en los niños y por consiguiente, también en la familia completa, las cuentas, los niños, las tareas domésticas, relaciones de pareja todo pueden causar estrés familiar.

- ***Conflictos en la adolescencia.*** Esta etapa que está entre los 12 y los 18 años se caracteriza por los cambios rápidos que experimenta la persona y por una particular inestabilidad emocional. Además, en este momento es cuando se fijan las principales pautas de comportamiento y valores que regirán su vida.

Además de forma habitual los objetivos de los adolescentes suelen no estar de acuerdo con los objetivos de los padres. A menudo esta etapa es en la que surgen más conflictos y dificultades de relación y además en la que más de manifiesto se ponen las diferencias generacionales.

- ***Conflictos con hijos adultos.*** Este tipo de conflictos suele surgir de las diferentes formas de decidir, organizarse o vivir de dos personas que ya son adultas e imponen sus derechos a pensar y actuar de la manera que cada uno considera más adecuada.

c) Conflictos entre hermanos.

Los enfrentamientos entre hermanos son muy habituales y naturales. Suelen durar poco tiempo y los acaban resolviendo por ellos mismos, sin ser necesaria la intervención de los padres. Esto es muy importante porque sirve de enseñanza para resolver conflictos en la vida adulta con otras personas sin la necesidad de que intervenga un tercero.

d) Conflictos con las personas mayores.

Esta etapa puede resultar especialmente conflictiva en el ámbito familiar porque la persona que entra en la tercera edad vive una serie de cambios muy significativos. A nivel biológico, aunque el individuo se encuentre bien, se van deteriorando algunos aspectos, el cuerpo va envejeciendo, son más lentos en sus movimientos, pierden visión y/o audición, sufren pérdidas de memoria, tienen menos fuerza, etc.

En fin, los colaboradores están inmersos día a día en los conflictos que se presentan en la familia enfatizando los conflictos que se dan con sus hijos especialmente cuando están en la etapa de la adolescencia, Muchas veces no se

labora con el 100% de rendimiento por estar pensando en resolver los problemas que se dejó en casa. Siendo esto una de las causas que inciden en el nivel alto de estrés laboral de los mismos. Puesto de que no es fácil deslindarse de los problemas familiares en el trabajo, aunque se recomiende lo contrario.

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación se ha revisado una serie de trabajos de investigación que guardan relación con el tema de estudio, los trabajos consultados a nivel internacional y nacional fueron los siguientes:

2.2.1 Antecedentes a nivel internacional

Miranda (2015), en su tesis titulada: Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo, buscó determinar, situaciones que son percibidas como estresantes por los trabajadores. Tuvo como objetivo principal identificar cuál es el nivel de estrés y los principales estresores de los colaboradores del área gerencial, media y administrativa de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo. Para ello, se realizó una investigación de tipo descriptiva-cuantitativa que empleó como instrumentos el test escala de estresores elaborado por Luisa Domínguez Putzeys y el test de niveles de estrés de la OIT-OMS. Se seleccionó como ámbito de investigación, el nivel empresarial, específicamente en los niveles: gerencial, medio y administrativo, se abordó a la totalidad de la población, integrado por hombres y mujeres en edades entre 21 a 50 años, mediante un censo.

El primer resultado interesante de la investigación fue que el nivel de estrés para la mayoría de los colaboradores de esta organización es bajo. Por otra parte, los estresores que representan un problema evidente y que deberían ser atendidos, de

manera profunda y estratégica por la organización son: la comunicación efectiva, la retroalimentación oportuna sobre el desempeño y la solución oportuna de conflictos de trabajo.

Los estresores que representan un problema potencial y que no debieran ser subestimados son: la capacitación para desempeñar el puesto de trabajo, la inexistencia de un ambiente armonioso y agradable con música y plantas ornamentales, la falta de reconocimiento oportuno sobre el buen desempeño, la posibilidad de tomar descansos durante el transcurso de la jornada laboral y el nivel de complejidad de la información que de manera en las áreas de trabajo, y la determinación de los grupos que sufren más factores estresantes según las siguientes categorías: en cuanto a nivel organizacional los más afectados son los administrativos, según el género las mujeres tienen más secuelas, considerando la edad, los que tienen entre 21 años y 30 años manifiestan mayores reacciones, y estimando el tiempo de servicio los que tienen más de cinco años – menos de diez.

Moreira y Saliba (2013), en su investigación “Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasileños con el empleo público”
Objetivos: Evaluar la percepción del cirujano-dentista del sistema brasileño de salud sobre las condiciones físicas y sanitarias del ambiente de trabajo y su satisfacción con el empleo público. Material y método: En este estudio de tipo encuesta transversal, fue utilizado un instrumento que sirvió de guía para la entrevista individual, realizada por cuatro encuestadores. Fueron entrevistados 40 cirujanos-dentistas del sistema público de salud de 10 municipios del estado de Sao Paulo. Resultados: Sobre el ambiente de trabajo, el 49 % de los profesionales lo consideró incómodo, el 45 % mostró insatisfacción con la climatización local, el 45 % con los ruidos, el 20 % con la limpieza y el 37,5 % con las dimensiones. De los entrevistados, el 92,6 % había

dejado de atender pacientes por rotura de los equipos, y el 90 % del total alegó que los mismos apenas recibieron reparación de defectos. Acerca de las condiciones de uso de los equipos, el 40 % de los cirujanos-dentistas informó que el equipo era malo o pésimo, y el 37,5 % se refirió al sillón odontológico. El 32,5 % informó que el equipo y el sillón tenían más de 24 años de uso. En el 55 % de los locales, la esterilización de instrumentales se realizaba en estufas, el 35 % de los profesionales trabajaban sin auxiliar y el 22,5 % estaba insatisfecho con la bioseguridad. No obstante, el 92,5 % estaba satisfecho con el empleo público. Conclusiones: Las condiciones físicas de trabajo de gran parte de los cirujanos-dentistas en el sistema brasileño de salud fueron insatisfactorias; sin embargo, existe la satisfacción con el empleo público. La falta de auxiliares de odontología, de medios de esterilización adecuados y de mantenimiento preventivo del equipamiento, puede comprometer la calidad del servicio prestado.

2.2.2 Antecedentes a nivel nacional

El estrés laboral en el sector salud ha sido objeto de estudio también a nivel nacional, encontrándose interesantes resultados para el Perú, a continuación, se presentan algunos datos que aportan información valiosa a este estudio:

Un estudio llevado a cabo en Huánuco por López (2016), denominada: Estresores laborales en el profesional de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del Hospital Regional, tuvo como objetivo general determinar los estresores laborales en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. El tipo de estudio descriptivo simple, realizado en 82 profesionales de enfermería; a quienes se les aplicó una guía de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales en la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi². De los resultados obtenidos en general; el 59,8% de profesionales de

enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado y el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado. En conclusión, el ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de enfermería.

Otro estudio realizado por Flores (2008), en su investigación titulada: Nivel de estrés y la percepción de los factores laborales estresantes en las enfermeras del centro quirúrgico de la Clínica Maison de Santé. Lima, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de estrés y la percepción de los factores laborales estresantes en las enfermeras del centro quirúrgico de la Clínica Maison de Santé”. Estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, el método descriptivo simple, de corte transversal; con una población de 18 enfermeras. Uso el instrumento de Maslach y un formulario para los factores laborales, llegó a las siguientes conclusiones: “La mayoría de las enfermeras que trabajan en el centro quirúrgico de la clínica Maison de Sante presentan un nivel de estrés medio, seguido en igual proporción de un nivel de estrés alto y bajo. Perciben como factores laborales estresantes a los factores de presión y exigencia, factores ambientales y factores organizativos presentando una percepción medianamente favorable, seguido por una percepción favorable y menor proporción una percepción desfavorable.”

Caceres, Dajhana y Marelly (2010), en su tesis con título: El nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital EsSalud de Huancavelica, tuvo como objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital EsSalud de Huancavelica. El estudio con nivel aplicativo, tipo

cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por las enfermeras que laboran en Centro Quirúrgico. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Inventario de Maslach Burnout. Las conclusiones a las que arribaron son las siguientes: “El nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital de EsSalud de Huancavelica está distribuido de la siguiente manera; de un total de 28 enfermeras, 12 (42.86%) presentan un nivel de estrés laboral medio, 8 enfermeras (28.57%) nivel de estrés laboral alto y 8 de ellas (28.57%) tienen nivel de estrés laboral leve. En la dimensión cansancio emocional, muestra que de un total de 28 enfermeras 11 (39.29%) presentan un nivel de estrés laboral medio, 10 enfermeras (35.71%) nivel de estrés laboral alto y 7 enfermeras (25.00%) tienen nivel de estrés laboral leve. Según dimensión despersonalización, muestra que de un total de 28 enfermeras 15 (53.57%).

La revisión de los antecedentes permitió evidenciar que los colaboradores en el sector salud son afectados por el estrés cuyos factores que lo causan en su mayoría son; los factores ambientales y factores organizativos. Sin embargo, no se pudo encontrar investigaciones que trabajaran las variables de: niveles de estrés y factores causales del estrés en colaboradores del Hospital en Perú; esto reafirma la pertinencia y oportunidad de la presente investigación.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

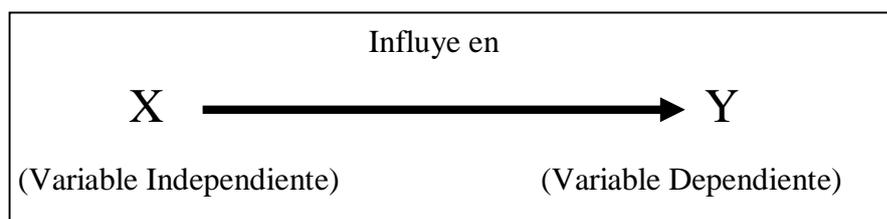
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación utilizada fue hipotético – deductivo en el que se trabajó de lo general a lo específico cuyo objetivo fue de encontrar explicaciones satisfactorias a cualquier hecho que nos parezca que necesita explicación. Se siguió un procedimiento consecutivo y sistemático para construir el conocimiento científico, se estudió las dos variables por medio de la observación y constante revisión bibliográfica, seguidamente la creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, luego la deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y comprobación de la influencia de los factores predominantes que inciden en el nivel de estrés laboral.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se consideró fue no experimental. Correspondiente al diseño transaccional. Que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que la “la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre las variables se realizan sin intervención o influencia directa” (p. 150). Es decir, se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es el siguiente:



Dónde:

X = Factores predominantes que inciden en el Estrés Laboral

Y = Nivel de estrés

En el presente diseño se tomó una muestra considerando las dos variables asociadas. Por un lado, la variable V1 relacionada con los factores causales de estrés; y por otro lado la variable V2, relacionada con el Nivel de estrés.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis obedece al tipo de investigación explicativo causal, de acuerdo a los conceptos planteados por Hernández (2006), afirma que el propósito es buscar el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa - efecto. En este sentido, intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. Mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos., la variable independientemente y la variable dependiente en función de la relación causa-efecto.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el estudio se empleó el muestreo intencional o de conveniencia, tal como lo defiende Aguirre (2015), es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. En ese sentido señalamos que la muestra no probabilística intencional, estuvo sujeta a la manifestación voluntaria del profesional de salud que deseo participar en la investigación. Entonces para determinar el dato se ha aplicado un cuestionario de tipo Likert, y con ello precisar en los colaboradores con un grado o nivel alto y bajo de

estrés laboral. Por tanto, se aplicó a 100 colaboradores, de los cuales 63 tienen un nivel considerado de estrés. Tal como se aprecia en la siguiente tabla

Tabla 01

Nivel de Estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud

NIVEL DE ESTRÉS				
	F	%	% Válido	% Acumulado
ALTO	49	77,8	77,8	77,8
BAJO	14	22,2	22,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud – 2017

Para esta investigación se trabajó con una población de 63 colaboradores es decir son los (trabajadores) que laboran en el Hospital Base III Puno-EsSalud. Pertenecientes a los servicios de Emergencia, Farmacia, Laboratorio, Admisión, Medicina, Cirugía, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), Gineco obstetricia, Consultorio externo, y Patología y Anatomía patológica. Integrada por médicos, enfermeras, obstetricias, tecnólogos médicos, nutricionistas, psicólogos, técnicos asistenciales y biólogos con un grado de estrés, que fluctúa entre 25 a 65 años de edad. Tal como se detalla a en la siguiente tabla:

Tabla 02

**Servicio en el que laboran los colaboradores encuestados del Hospital Base III
Puno EsSalud**

SERVICIO EN EL QUE LABORAN				
	F	%	% Válido	% Acumulado
Laboratorio	9	14,3	14,3	14,3
Patología y Anatomía P.	8	12,7	12,7	27,0
Admisión	5	7,9	7,9	34,9
Consultorio Externo	6	9,5	9,5	44,4
Farmacia	4	6,3	6,3	50,8
Técnico Asistencial	3	4,8	4,8	55,6
Gineco Obstetricia	5	7,9	7,9	63,5
Cirugía	2	3,2	3,2	66,7
UCI	3	4,8	4,8	71,4
Medicina	8	12,7	12,7	84,1
Emergencia	10	15,9	15,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

Los colaboradores encuestados son pertenecientes al régimen Laboral 728 y 276, es decir son nombrados, y los pertenecientes al régimen laboral 1057 "CAS" son colaboradores contratados por un plazo determinado, los Internos son alumnos practicantes, y Residentes son colaboradores que están haciendo su residencia en el hospital. Así como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 03

**Régimen laboral de los colaboradores encuestados del Hospital Base III Puno
EsSalud**

RÉGIMEN LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
728	36	57,1	57,1	57,1
276	5	7,9	7,9	65,1
1057	16	25,4	25,4	90,5
Internos	3	4,8	4,8	95,2
Residentes	3	4,8	4,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

Los colaboradores que pertenecen a una familia de tipo Nuclear, su familia está conformada por el padre, la madre y los hijos; los que pertenecen a una familia Unipersonal, su familia está conformada por una sola persona; los que pertenecen al tipo de familia extensa, su familia está conformada por padre, madre, hijos, abuelos y demás familiares. y los que conforman una familia de tipo Reconstituida, está compuesta por padres con hijos de diferentes madres o viceversa. Así como se detalla a continuación:

Tabla 04

**Tipo de familia de los colaboradores encuestados del Hospital Base III Puno
EsSalud**

COMPOSICIÓN FAMILIAR				
	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Nuclear	46	73,0	73,0	73,0
Extensa	7	11,1	11,1	84,1
Unipersonal	8	12,7	12,7	96,8
Reconstruida	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta investigación, son las que permitieron el recojo de datos que fueron necesarios para poder conocer y analizar la problemática.

3.5.1 TÉCNICAS:

3.5.1.1 Encuesta:

Esta técnica ha permitido obtener datos sobre los factores predominantes del estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno, se realizó las preguntas de forma estructurada de acuerdo a las variables independientes referente a la investigación. De acuerdo a Casanova (2008), la encuesta consiste en “la

obtención de información relativa a un tema, problema o situación determinada, que se realiza habitualmente mediante la aplicación de cuestionarios orales o escritos” (p96).

3.5.1.2 Escala de Likert.

Según el autor Malave (2007), da a conocer que es un tipo de escala que mide actitudes, es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados sujetos o individuos en los contextos sociales particulares. El objetivo es agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, para poder luego operar con ellos, como si se tratará de datos cuantitativos para poder analizarlos correctamente. Sabiendo que actitud es un estado de disposición psicológica, adquirida y organizada a través de la propia experiencia que incita al individuo a reaccionar de una manera característica frente a determinados estímulos. Esta técnica permitió recoger datos para conocer el nivel de estrés de los colaboradores.

3.5.1.3 Revisión Bibliográfica.

Esta técnica permitió profundizar conocimientos, el estado actual, explicar las razones que han conducido o motivado a investigar sobre los factores que inciden en el estrés y obtener una base teórica para la interpretación y análisis de la investigación.

3.5.2 INSTRUMENTOS

3.5.2.1 Cuestionario:

Según Brace (2008), este instrumento “debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” compuesto por un conjunto de preguntas cerradas, redactadas de forma coherente y organizada de acuerdo a las variables consideradas en la matriz de investigación en forma de afirmaciones referidas a

actitudes, emociones y sentimientos personales del colaborador en su trabajo, con respuestas pre establecidas, de acuerdo a su concepto y situación laboral. Que permitió catalogar los factores causales del estrés, que está dividido en los siguientes factores:

- Factor ambiental
- Factor laboral
- Factor familiar

En cuanto la validez y confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto en una muestra semejante a la población objeto, que consta de 15 colaboradores

3.5.2.2 Ítems del cuestionario de Estrés Percibido PSS-14:

Este instrumento fue diseñado por Leveinsten en el año 1993, con la denominación de (Perceived Stress Scale- 14) Es un inventario de 14 Ítems en el cual se mide la percepción de la persona en relación a las situaciones de estrés que ha experimentado en los últimos 30 días de su vida. Según Cohen, S.et al. (1983), señala que esta escala de estrés percibido permite comparaciones los niveles de estrés entre un determinado grupo de personas sometidas a esta prueba psicométrica. En este caso a los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud

a) Descripción del instrumento de investigación

El nombre original del primer instrumento es Cuestionario de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale) PSS-14, diseñada por Leveinsten en el año 1993, y propuesta en Manolete S, Moscoso, Ph,D, University of South Florida, Collage of Medicine, USF Health. Se hizo una Adaptación peruana por el seguro social de EsSalud en el 2014, utilizada por el programa Reforma de Vida para medir el nivel de estrés de los colaboradores de las instituciones con las que trabaja. El uso de este

instrumento es clínico, médico y Psicológico.

Según Leveinsten et al 1993, para medir el nivel de estrés, de acuerdo a los resultados del inventario emocional se utiliza las siguientes pautas de interpretación:

b) Forma de Evaluación del PSS-14:

La escala de Estrés Percibido tiene una respuesta de 0 a 4 puntos en los ítems 1, 2, 3, 8, 11, 12 y 14: De los cuales la puntuación de: 0 equivale a *nunca*, 1 a *casi nunca*, 2 a *de vez en cuando*, 3 a *menudo* y 4 a *muy a menudo*.

El puntaje total de la escala es obtenido invirtiendo los puntajes de los ítems 4, 5, 6, 7, 10 Y 13 de los cuales la puntuación de: 4 equivale a *nunca*, 3 a *casi nunca*, 2 a *de vez en cuando*, 1 a *menudo* y 0 *muy a menudo*

Finalmente adicionar los puntajes del resto de ítems (14 ítems). El puntaje final de la escala varía entre 0 y 56 puntos.

Estrés Alto: de 28 a 56 puntos.

Estrés Bajo: de 00 a 27 puntos.

3.5.2.3 Fichas de estudio:

Las fichas de estudio se usaron como instrumentos que permitieron abstraer lo más importante de una lectura, para la investigación se utilizaron las fichas bibliográficas cuyo objetivo fue organizar simplificadaamente los datos de artículos, libros, tesis, etc. De similar forma las fichas de resumen para anotar lo más esencial de una lectura, se utilizó también las fichas textuales que permiten anotar citas de un autor las más esenciales que permiten resumir la importancia de una lectura con las mismas palabras escritas por el autor.

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Los datos fueron procesados en el programa Microsoft Excel y luego en el paquete estadístico SPSS (Versión 23.0), se empleó el método estadístico de coeficiente de correlación de Pearson; este indicador fue utilizado para determinar la relación causa efecto entre las dos variables cuantitativas de estudio. El proceso seguido en el tratamiento de datos se detalla a continuación:

a) Distribución porcentual de los datos en cuadros estadísticos

Se realizó una distribución de los datos en cuadros de distribución de frecuencias de doble entrada, los que sirven para determinar los porcentajes en cada una de las categorías establecidas en los instrumentos de medición.

b) Método para prueba de independencia ji cuadrado

Para el procesamiento de datos, se utilizó el método de estadística descriptiva, (porcentaje, cuadros bidimensionales y tabla de frecuencia), estadística inferencial. Para la demostración de la hipótesis se ha trabajado con la Chi cuadrado que consiste en la evaluación de la hipótesis es de la siguiente forma:

3.6.1 Planteamiento de la hipótesis estadística

- H_0 = No es causa predominante el factor ambiental del estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud.
- H_a = Si es causa predominante el factor ambiental del estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud.
- H_0 = Los factores laborales del servicio hospitalario en el que laboran **no** influyen en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud.

- Ha= Los factores laborales del servicio hospitalario en el que laboran **si** influyen en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.
- Ho = Los factores familiares **no** inciden en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.
- Ha= Los factores familiares **si** inciden en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.

3.6.2 Nivel de significancia

- Del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$, nivel de significancia del equivalente a un 95% de nivel de confianza.
- Del 1% que es igual a $\alpha = 0.01$, nivel de significancia del equivalente a un 99% de nivel de confianza.

3.6.3 Prueba estadística

$$X_c^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

DONDE:
 X_c^2 = ji-cuadrada calculada
 X_r^2 = ji cuadrada tabular (de las tablas)
 f = filas
 c = columna
 O_{ij} = Frecuencia observada
 E_{ij} = Frecuencia esperada

3.6.4 Regla de Decisión

Según la tabla de distribución chi cuadrado, el valor crítico de χ^2 es **5,9915**

	Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el Chi cuadrado tabulado, a distintos Grados de Libertad						
Grados de Libertad	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794

Donde:

$$X^2_c = ji - \text{cuadrado de tablas} \quad X^2_r = X^2 (f - 1)(c - 1); \alpha$$

Si $X^2_c \geq X^2_r$ se rechaza la Ho y se acepta la Ha

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Desempeñarse en el Hospital Base III Puno - EsSalud es complicado debido a que el medio en el que desarrollan sus actividades laborales no cuentan con condiciones óptimas; porque el ambiente físico, la temperatura del puesto laboral, la calidad de iluminación, la calidad de comunicación interna, el estilo de comunicación interna que predomina en la institución y el escaso reconocimiento profesional a nivel del servicio e institución, esto sumado a los conflictos familiares que presenta en su hogar; son factores desencadenantes del estrés laboral en los colaboradores, Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la calidad de los servicios que ofrecen a los pacientes y el alto índice de ausentismo que existe entre los profesionales y el estrés laboral.

Los resultados representados en esta investigación se detallan en tablas, que muestran claramente la corroboración de las hipótesis planteadas, en base a los objetivos establecidos, las interpretaciones y discusiones se describen considerando el dato mayor y menor porcentaje significativo a cada tabla, le acompaña el resultado de la prueba de hipótesis de la Chi cuadrada.

Para el factor ambiental, se consideró el ambiente físico, la temperatura del servicio en el que labora y la calidad de iluminación que percibe el colaborador en el servicio en el que labora.

Para el factor laboral, se consideró la calidad de la comunicación interna, el tipo de comunicación interna que predomina en la institución y la forma de reconocimiento laboral que se da por parte de los superiores y/o la institución.

Para el factor familiar se consideró; el estilo de comunicación familiar, el conflicto familiar, y la edad de los hijos de los colaboradores.

4.1 FACTOR AMBIENTAL Y SU PREDOMINANCIA EN EL NIVEL DE ESTRÉS

Los factores ambientales de la institución son las condiciones físicas en el que se encuentran los servicios o áreas en el que laboran los colaboradores, que provocan respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para dar respuesta al primer objetivo, presentándose en las tablas los factores ambientales que inciden en el estrés laboral que presentan los colaboradores.

Tabla 05

Ambiente físico del servicio según el nivel de estrés de los colaboradores Hospital Base III Puno EsSalud

AMBIENTE FÍSICO	NIVEL DE ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Cómoda	7	11,1%	10	15,9%	17	27,0%
Incomoda	42	66,7%	4	6,3%	46	73,0%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud – 2017

En la tabla 05 se evidencia que el 66,7% de colaboradores con nivel alto de estrés manifiestan que el ambiente físico en el que laboran es incómodo, aduciendo que sus ambientes para prestar servicios a sus pacientes, son reducidos, con una ubicación inadecuada y con mobiliarios no acordes para el colaborador (hacinamiento) ver anexo “c”. Por ende, no reúne las condiciones físicas adecuadas para un óptimo desarrollo de sus actividades médicas, situación que conlleva a que el colaborador tenga un alto nivel de estrés laboral, caracterizado por conmoción que se hace presente en el colaborador, porque distorsiona su concentración y tranquilidad que se requiere para ejecutar su labor de manera eficiente. Estos resultados se contrastan con el estudio realizado por Arenas (2006), denominado “Estrés en médicos residentes en una unidad de atención médica de

tercer nivel” concluye que los estresores fueron la sobrecarga de trabajo, ambiente físico degradado, exceso de responsabilidad, falta de incentivos, burocracia organizativa, las evaluaciones, la competencia grupal, las exigencias de médicos adscritos y compañeros de mayor jerarquía. Así también se expone en la investigación de Moreira et al. (2013), sobre “Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasileños con el empleo público” que concluyen que, en relación al confort del consultorio odontológico, gran parte de los profesionales, representado por el (49%) lo consideró incómodo, asimismo el (31,3 %) de cirujanos dentistas considero como espacio pequeño el espacio en el que laboran.

Tomando en cuenta los datos de la tabla, se observa que solo el 6,3% de colaboradores afirma que el ambiente físico en el que laboran es cómodo situación que conlleva a que el colaborador presente un nivel bajo de estrés laboral. Analizada esta situación se afirma que el ambiente físico es uno de los principales factores causales del estrés laboral.

A continuación, se muestra la prueba de chi cuadrado que demuestra la hipótesis:

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,046 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	16,528	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	17,760	1	,000
N de casos válidos	63		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,78.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística determinamos que existe una relación de causa efecto muy significativo entre la comodidad y el nivel de estrés en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud. Porque el valor de significancia es igual a 0.000, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de $0.05 = 5\%$, lo que nos hace concluir que a mayor comodidad en el centro de labores el nivel de estrés es Bajo

Tabla 06

Temperatura del servicio en el que laboran según el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud

TEMPERATURA DEL SERVICIO	NIVEL DE ESTRÉS				TOTAL	
	ALTO		BAJO			
	N	%	N	%	N	%
Cálida	7	11,1%	1	1,6%	6	12,7%
Frígida	32	50,8%	4	6,3%	36	57,1%
Templada	10	15,9%	9	14,3%	19	30,2%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

En la tabla 06 se evidencia que el 50,8% de los colaboradores con nivel alto de estrés laboral, afirman que la temperatura del servicio en la que laboran es frígida, impidiendo el normal desarrollo de sus actividades laborales, asimismo los colaboradores mencionan que tienen que tomar acciones en particular como abrigarse, ingerir bebidas calientes o consumir chocolates para resistir a la temperatura frígida y así evitar trastornos tales como el calambre, falta de concentración, ansiedad. En casos extremos el frío puede provocar la hipotermia (disminución anormal de la temperatura corporal). Señalada las características deducimos que la temperatura frígida del servicio es uno de los factores causales del estrés en el que están sumergidos los colaboradores. Puesto de que solo el 1,6% de colaboradores con un nivel bajo de estrés afirma que la temperatura del servicio en el que labora es cálida. Estos datos se corroboran a la afirmación que hace Niosh (1999), señala que “Las condiciones ambientales: condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire o los problemas ergonómicos son causas de estrés”.

A continuación, se muestra la prueba de chi cuadrado que demuestra la hipótesis:

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,960 ^a	2	,007
Razón de verosimilitud	9,312	2	,010
Asociación lineal por lineal	7,007	1	,008
N de casos válidos	63		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.78.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², determinamos que existe una relación de causa efecto altamente significativa entre la temperatura del servicio y nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud, porque el valor de significancia es igual a 0.007, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de $0.05 = 5\%$, lo que nos indica que a mayor temperatura frígida en el servicio hospitalario mayor será el nivel de estrés en los colaboradores

Tabla 07

**Calidad de iluminación del servicio según nivel de estrés de los colaboradores
Hospital Base III Puno EsSalud**

CALIDAD DE ILUMINACIÓN	NIVEL DE ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Mala	27	42,9%	3	4,8%	30	47,6%
Buena	15	23,8%	4	12,7%	19	30,2%
Excelente	7	11,1%	7	11,1%	14	22,2%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

En la tabla 07 se evidencia que el 42,9% de los colaboradores con nivel alto de estrés manifiesta que la calidad de iluminación es mala, ver anexo “d”. Los colaboradores mencionan que la iluminación en su servicio no está acorde a las necesidades de instalación y ubicación de los mobiliarios del centro laboral. Puesto que, si una iluminación es mala o defectuosa y se prolonga por un largo tiempo, el colaborador puede sufrir trastornos visuales que conllevaran a la deficiencia de su salud. Tal como sostiene Hernández (2018), el contraste de brillo y la distribución espacial de la luminosidad, los deslumbramientos y las imágenes residuales afectan la agudeza visual, es decir, a la capacidad de distinguir con precisión los detalles de los objetos del campo visual. Los deslumbramientos constantes y sucesivos también producen fatiga visual y con el tiempo, dolores de cabeza, insatisfacción, alteraciones del ánimo, etc. La distribución de luminancias en el campo visual puede afectar a la visibilidad de la tarea e influir en la fatiga laboral. Por tal razón, la consecuencia será aumentar el nivel de estrés. Cabe señalar que solo el 4,8% de colaboradores presentan un nivel bajo de estrés laboral. Por lo que se afirma que el nivel de estrés aumenta cuando no hay calidad de iluminación en el puesto laboral.

A continuación, se muestra la prueba de chi cuadrado que demuestra la hipótesis:

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,858 ^a	2	,012
Razón de verosimilitud	8,273	2	,016
Asociación lineal por lineal	8,139	1	,004
N de casos válidos	63		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.11.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², en la tabla 07 se determina que existe una relación de causa efecto altamente significativa entre el nivel de iluminación del servicio que perciben y nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud, porque el valor de significancia es igual a 0.012, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de 0.05 = 5%, lo que nos indica que a mayor temperatura frígida en el servicio hospitalario mayor será el nivel de estrés en los colaboradores.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², aplicados en la tabla 05, 06 y 07 para el primer objetivo se formula la siguiente interrogante ¿los factores ambientales son la causa predominante del estrés laboral en del Hospital Base III Puno EsSalud -2017?

En este entender:

- **H₀** = Los factores ambientales del servicio hospitalario en el que laboran **no** influyen en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.

- **HA**= Los factores ambientales del servicio hospitalario en el que laboran **si** influyen en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.

Entonces la hipótesis queda comprobada y se afirma que los factores ambientales son la causa predominante del estrés laboral en del Hospital Base III Puno EsSalud, porque el valor de significancia de los tres cuadros es mucho menor a un nivel de significancia o error de $0.05 = 5\%$.

4.2 FACTOR LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE ESTRÉS

El factor Laboral es la condición organizacional en la que se encuentra la institución en este caso consideramos a los aspectos más relevantes que inciden en el estrés laboral de los colaboradores iniciando con la calidad de comunicación interna que perciben los colaboradores, el tipo de comunicación interna que predomina en la institución y la forma de reconocimiento que se les hace a los colaboradores en caso obtengan un logro.

Tal como lo señala Cano (2002), cuando los factores organizacionales y sociales de las empresas u organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés. Influyendo en esta la escasa participación en la toma de decisiones, carencia de apoyo social, escaso reconocimiento laboral, las Indicaciones de los jefes no son claras. En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación “demandas” como las características del sujeto “recursos”.

Tabla 08

Comunicación interna del servicio según el nivel de estrés en colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud

COMUNICACIÓN INTERNA	NIVEL DE ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Buena	14	22,2%	12	19,0%	26	41,3%
Mala	24	38,1%	1	1,6%	25	39,7%
Regular	11	17,5%	1	1,6%	12	19,0%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

En la tabla 08 se observa que el 39,7% de colaboradores manifiestan que la comunicación interna que prevalece en el servicio y/o institución es mala de los cuales el 38,1% de colaboradores presenta un nivel alto de estrés y solo el 1,6% presenta un nivel bajo de estrés laboral. Los colaboradores aducen que la información que se trasmite acerca de los acuerdos en las reuniones por parte de los jefes de área y/o servicio, no son comunicados a los colaboradores del servicio de forma clara e inmediata. Lo que causa que los colaboradores sientan: Confusión porque los objetivos y acuerdos no fueron compartidos en una instancia común, de modo que cada cual los entiende a su manera y se genera confusión respecto a las expectativas de la institución y sus prioridades a corto plazo; Pérdida de talento porque las inquietudes que no se atienden y respuestas demoradas, muchas veces deriva en decisiones principales por parte de los colaboradores, quienes ven entorpecido su crecimiento profesional y su bienestar personal; Cuando no se informa a los empleados sobre lo que sucede en la institución y sobre la conformidad de los líderes respecto al trabajo particular de cada uno, aparece la desmotivación laboral provocada por la incertidumbre afectando, la calidad de trabajo. Por ende, su nivel de estrés aumenta. Coincidiendo con la investigación de Sánchez (2011), quien afirma que el factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es la mala comunicación con los jefes y un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

Así también el 1,6% de colaboradores manifiestan que la comunicación interna que prevalece en el servicio es mala, los mismos que presentan un nivel bajo de estrés laboral percibido. Lo que implica que la mala comunicación que predomina en la

institución en cuanto al desconocimiento de los acuerdos tomados en las reuniones por parte de los superiores aumenta el nivel de estrés en los colaboradores del Hospital Base III Puno.

A continuación, se muestra la prueba de chi cuadrado que demuestra la hipótesis:

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,758 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	15,572	2	,000
Asociación lineal por lineal	10,157	1	,001
N de casos válidos	63		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,67.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², en la tabla 08 determinamos que existe una relación de causa efecto altamente significativa entre la calidad de comunicación interna del servicio y/o centro hospitalario que influye en el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud, porque el valor de significancia es igual a 0.001, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de 0.05 = 5%, lo que nos indica que a mayor existencia de buena comunicación interna en el servicio y hospital menor será el nivel de estrés en los colaboradores.

Tabla 09

**Tipo de comunicación interna institucional y nivel de estrés en los colaboradores
Hospital Base III Puno EsSalud**

TIPO DE COMUNICACIÓN INTERNA	NIVEL DE ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Descendente	27	42,9%	3	4,8%	30	47,6%
Ascendente	15	23,8%	4	12,7%	19	30,2%
Horizontal	7	11,1%	7	11,1%	14	22,2%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

En la tabla 09 se observa que el 42,9% de colaboradores presentan un nivel alto de estrés, los mismos que indican que el tipo de comunicación interna que prevalece es la descendente, lo que significa que la información fluye desde los superiores a los subordinados y por lo general la información se transmite mediante, oficios, memorándums y el uso del tablero de avisos, para dar a conocer determinada información. Los colaboradores aducen que el gran inconveniente de este tipo de comunicación es que no todos los colaboradores se informan y se enteran por medio de terceras personas: algunas veces las comunicaciones se publican y pegan en lugares estratégicos para que los lean, pero no todos tienen tiempo de leerlos y lo peor es que quienes lo leen a veces los ignoran si no les concierne específicamente, y en cuanto a los oficios muchas veces solo lo lee el jefe del servicio y no da a conocer a profundidad el objetivo de este documento. El hecho de que la comunicación sea siempre mediante documentos hace que los colaboradores se estresen, repercutiendo a si en el nivel de estrés laboral de los colaboradores. Tal como lo sostiene Trani (2015), en la comunicación descendente, los mensajes son los que fluyen desde el nivel jerárquico superior de la organización hacia

los que ocupan niveles inferiores en la jerarquía de la organización. Es uno de los tipos de comunicación más frecuentes en las organizaciones y consiste en transmitir la información necesaria para las actividades en el que se suele dar prioridad a los intereses de la organización y no fomenta la información destinada a conseguir una mayor motivación y satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, el problema de este tipo de comunicación, es que la información se puede distorsionar al descender por la cadena de mando llegando a provocar ambigüedad, imprecisión o contradicción en los mensajes emitidos. De igual manera puede existir una sobrecarga de mensajes, provocando que los trabajadores que reciben la información la acaben desechando por saturación de mensajes, causando estrés laboral.

A continuación, se muestra la prueba de chi cuadrado que demuestra la hipótesis:

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,929 ^a	3	,003
Razón de verosimilitud	14,121	3	,003
Asociación lineal por lineal	4,153	1	,042
N de casos válidos	63		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,11.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², en la tabla 09 determinamos que existe una relación de causa efecto altamente significativa entre el tipo de comunicación interna que predomina en el servicio y/o centro hospitalario influye en el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud, porque el valor de significancia es igual a 0.003, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de 0.05 = 5%, lo que nos indica que a mayor prevalencia del estilo de comunicación interna de tipo descendente en la institución mayor será el nivel de estrés en los colaboradores.

Tabla 10

Reconocimiento laboral que incide en el nivel de estrés en los colaboradores del hospital base III Puno EsSalud

FORMA DE RECONOCIMIENTO LABORAL	NIVEL DE .ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Resolución de felicitación	4	6,3%	1	1,6%	5	7,9%
Incentivo económico	1	1,6%	0	0,0%	1	1,6%
Palabras de motivación	10	15,9%	6	9,5%	16	25,4%
No hay reconocimiento	34	54,0%	7	11,1%	41	65,1%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

En los resultados obtenidos en la tabla 10 se expone que el 54,0 % de colaboradores señalan que no hay reconocimiento laboral, aduciendo que cuando obtuvieron un logro en su tarea encomendada, no han recibido ningún tipo de reconocimiento a través de estímulos laborales como; palabras de motivación, incentivo económico, resolución de felicitación, etc. por parte de sus jefes de servicio ni por la institución. Lo cual genera que el colaborador presente un nivel alto de estrés laboral. Así como señala Rivera (2010), la carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, puede encontrarse como una de las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta.

Solo el 1,6% de colaboradores señala que recibió un incentivo económico cuando obtuvo un logro en su tarea encomendada. Él mismo que presenta un nivel bajo de estrés laboral. Por lo que se deduce que el escaso reconocimiento laboral incide en el estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud.

A continuación, se presenta la prueba de chi cuadrado para comprobar la hipótesis:

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,041 ^a	3	,016
Razón de verosimilitud	4,887	3	,018
Asociación lineal por lineal	,714	1	,039
N de casos válidos	63		

. El recuento mínimo esperado es ,22.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², en la tabla 10 determinamos que existe una relación de causa efecto altamente significativa entre la forma de reconocimiento laboral influye en el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud, porque el valor de significancia es igual a 0.165, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de 0.05 = 5%, lo que nos indica que a mayor existencia de incentivos como reconocimiento laboral en el servicio y hospital menor será el nivel de estrés en los colaboradores.

Dado los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², aplicados en la tabla 08, 09 y 10 para el segundo objetivo se formuló la siguiente interrogante ¿los factores laborales influyen en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud?

En este entender:

- **H₀** = Los factores laborales del servicio y/o hospital en el que laboran **no** influyen en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.

- **HA**= Los factores laborales del servicio y/o hospital en el que laboran **si** influyen en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.

Entonces la hipótesis queda comprobada y se afirma que los factores laborales influyen en el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017, porque el valor de significancia de los tres cuadros es mucho menor a un nivel de significancia o error de $0.05 = 5\%$.

4.3 FACTOR FAMILIAR Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ESTRÉS

El factor familiar es la condición en la que se encuentra la familia y los problemas que presentan los integrantes de esta. Por consiguiente, afectan la concentración del colaborador en su centro laboral.

Tal como lo señala Sánchez (2011), las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo y /o viceversa es decir se llevan los problemas de casa al centro de labores lo que les mantiene angustiados y alterados impidiendo su normal desarrollo en el ámbito laboral, aumentando así, su nivel de estrés. El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

En este sentido consideramos tres aspectos como son: el tipo de comunicación familiar que predominan en el ámbito familiar del colaborador, los conflictos familiares y la edad de los hijos de los colaboradores.

Tabla 11

Estilo de comunicación familiar según nivel de estrés en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud

ESTILO DE COMUNICACIÓN FAMILIAR	NIVEL DE ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Democrático	4	6,3%	10	15,9%	14	22,2%
Permisivo	32	50,8%	2	3,2%	35	54,0%
Autoritario	13	20,6%	2	3,2%	15	23,8%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud – 2017

En la tabla 11 se evidencia que el 50,8% de colaboradores que presentan un nivel alto de estrés, manifiestan que el estilo de comunicación que predomina en su familia es permisivo, aduciendo que no establecen límites rígidos, ni controlan con rigor las conductas de sus hijos, utilizan muy poco o casi nada el castigo. En consecuencia, esto hace que sus hijos aprovechen esta libertad para adquirir conductas negativas, señalando que sus hijos, no quieren estudiar y /o no deciden qué carrera profesional seguir, son adictos a los juegos cibernéticos y redes sociales. Todas estas acciones, hacen que los colaboradores se sientan preocupados por el comportamiento y el futuro de sus hijos. Este tipo de comunicación permisiva, tal como lo señala Jiménez (2010), los padres permisivos dotan al menor de gran autonomía, siempre que no esté en peligro su integridad física. Se comporta de una forma afirmativa, aceptadora y benigna hacia los impulsos y las acciones del niño. Lo libera de todo control y evita utilizar la autoridad, las restricciones y el castigo. No son exigentes en cuanto a la madurez y responsabilidad en las tareas.

Cabe resaltar que solo el 3,2% de colaboradores presentan un nivel bajo de estrés laboral los mismos que aseguran que el estilo de comunicación que prevalece en su

familia es permisivo. Por lo cual concluimos que el estilo de comunicación familiar incide en el estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud.

A continuación, se presenta la prueba de chi cuadrado para comprobar la hipótesis:

	Valor	G1	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,080 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	18,439	2	,000
Asociación lineal por lineal	11,295	1	,001
N de casos válidos	63		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.89.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², en la tabla 11 determinamos que existe una relación de causa efecto altamente significativa entre el estilo de comunicación familiar incide en el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud, porque el valor de significancia es igual a 0.001, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de 0.05 = 5%, lo que nos indica que el tipo de comunicación permisiva en la familia por muy pasiva que parezca, genera estrés en los colaboradores.

Tabla 12

**Conflicto familiar según nivel de estrés en los colaboradores Hospital Base III
Puno EsSalud**

PROBLEMAS FAMILIARES CON	NIVEL DE ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
La pareja	10	15,9%	3	4,8%	13	20,6%
Los hijos	37	58,7%	7	11,1%	44	69,8%
Hermanos	1	1,6%	3	4,8%	15	23,8%
Padres	1	1,6%	2	3,2%	3	4,8%
Total	49	77,8%	14	22,2%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud – 2017

En la tabla 12 se expone que el 58,7% de colaboradores que presentan un nivel alto de estrés, afirman tener problemas con sus hijos, esto debido a que sus hijos aprovechan la libertad que se les da con el estilo de comunicación permisiva familiar, tal como se describió en la tabla anterior, para declinarse a los juegos cibernéticos, redes sociales, ingerir bebidas alcohólicas, etc. Queriendo descubrir y experimentar nuevas experiencias con sus amigos, descuidan sus deberes como hijo y estudiante. Los colaboradores aseveran que, este tipo de conductas de sus hijos incomodan a los profesionales y surge así un conflicto entre padres e hijos debido a que tanto los padres como los hijos perciben o expresan como incompatibles sus pensamientos acerca de las conductas que van adquiriendo, este hogar presenta condiciones que conllevan al estrés de sus padres, por consiguiente, también en la familia completa. Tal como lo asevera Lazarus (1981), “existen situaciones, las denominadas contrariedades cotidianas en la familia, que adquieren protagonismo como fuentes de estrés. Específicamente las contrariedades cotidianas se pueden definir como pequeñas dificultades que irritan y/o molestan a las personas en el día a día”. Los colaboradores señalan que sienten la necesidad de remediar los conflictos familiares, buscando posibles soluciones para tratar

de entender y alinear las conductas inadecuadas de sus hijos. Toda esta situación conlleva a que el colaborador se sienta desesperado, y frustrado en horarios de trabajo. Cabe resaltar que solo el 3,2% de colaboradores presentan problemas con sus padres. Los mismos que presentan un nivel bajo de estrés laboral.

A continuación, se presenta la prueba de chi cuadrado para comprobar la hipótesis:

	Valor	G1	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,877 ^a	3	,049
Razón de verosimilitud	6,501	3	,090
Asociación lineal por lineal	3,104	1	,078
N de casos válidos	63		

a. 5 casillas (62.5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .67.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², en la tabla 12 determinamos que existe una relación de causa efecto significativo entre el conflicto familiar que incide en el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud, porque el valor de significancia es igual a 0.04, que es menor a un nivel de significancia o error de 0.05 = 5%, lo que nos indica que a mayor existencia de problemas con los hijos, mayor será el nivel de estrés en los colaboradores.

Tabla 13

**Edad de hijos que inciden en el nivel de estrés en los colaboradores Hospital Base
III Puno EsSalud**

EDAD DE HIJOS	NIVEL DE ESTRÉS					
	ALTO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
0-6 años	4	6,3%	2	3,2%	6	9,5%
7-12 años	3	4,8%	5	7,9%	8	12,7%
13-19 años	19	30,0%	2	3,2%	21	33,3%
20 a más años	17	27,0%	3	4,8%	20	31,1%
No tiene hijos	---	-----	-	-----	8	12,7%
Total	43	68,3%	12	19,0%	63	100,0%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud - 2017

En la tabla 13 se expone que el 30,0% de colaboradores afirman que la edad de sus hijos bordea entre los 13 y 19 años de edad es decir están en la etapa de la adolescencia y el 27,0% señalan que sus hijos tienen más de 20 años lo que implica que están en la etapa de la juventud. Partiendo de la edad en la que se encuentran los hijos de los colaboradores se deduce que están cursando estudios superiores y como todo adolescente y joven tiene discrepancias con sus padres en cuanto a gustos y preferencias, y más aun con las nuevas conductas que van adaptando, tal como se describe en la tabla anterior, los colaboradores aducen que la diferencia de edad es una causa de discusiones entre padres e hijos. Puesto de que los padres perciben la realidad de manera distinta a la de sus hijos por el mismo hecho de que por la edad que tienen, sienten que poseen toda la experiencia necesaria para guiar el camino de sus hijos, los mismos que muestran su disconformidad con sus padres, apelando que los tiempos han cambiado. Por ello se deduce que la diferencia de edad es una causa de discusiones entre padres e hijos, por ende, incide en el estrés de los padres en este caso en los colaboradores. Tal como lo explica Salcedo (2017),

los conflictos y o problemas familiares son muy comunes y tienen unas características particulares, y es que se trata de situaciones con un alto contenido afectivo. Más aún si sus hijos están en la etapa de la adolescencia ya que esta etapa se caracteriza por los cambios rápidos que experimenta y por una particular inestabilidad emocional. A menudo esta etapa es en la que surgen más conflictos y dificultades de relación y además en la que de manifiesto se ponen las diferencias generacionales. Situación que conlleva a que el colaborador tenga un nivel alto de estrés laboral. Cabe resaltar que solo el 3,2% presentan un nivel bajo de estrés laboral percibido.

A continuación, se presenta la prueba de chi cuadrado que demuestra la hipótesis planteada.

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,536 ^a	4	,032
Razón de verosimilitud	9,405	4	,052
Asociación lineal por lineal	3,253	1	,071
N de casos válidos	63		

a. 6 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.33.

Según los resultados de la prueba de hipótesis estadística X², en la tabla 13 determinamos que existe una relación de causa efecto altamente significativa entre la edad que oscilan los hijos de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud inciden en el nivel de estrés laboral que presentan los mismos, porque el valor de significancia es igual a 0.03, que es mucho menor a un nivel de significancia o error de 0.05 = 5%, lo que nos indica que el hecho de que los hijos de los colaboradores estén en la etapa de la adolescencia y juventud acrecienta el nivel de estrés en los colaboradores.

Dado los resultados de la prueba de hipótesis estadística X^2 , aplicados en la tabla 07, 08 y 09 para el tercer objetivo se formula la siguiente interrogante ¿los factores familiares inciden en el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud?

En este entender:

- **H₀** = Los factores familiares **no** inciden en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.

- **H_A**= Los factores familiares **si** inciden en el nivel de estrés de los colaboradores del Hospital Base III Puno- EsSalud.

Entonces la hipótesis queda comprobada y se afirma que los factores familiares inciden en el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud, porque el valor de significancia de los dos cuadros es mucho menor a un nivel de significancia o error de $0.05 = 5\%$.

V. CONCLUSIONES

Primera: El factor ambiental es la causa predominante del nivel alto de estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno-EsSalud. Los resultados arrojados por la investigación, reflejan que el 66,7% de encuestados presentan un nivel alto de estrés percibido a causa de las condiciones físicas incómodas del servicio en el que labora, alterando el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que se requiere para ejecutar su actividad de una manera óptima, en tal sentido, a mayor incomodidad con las condiciones físicas del servicio, el nivel de estrés aumenta, condicionado por la presencia de factores inadecuados: como la temperatura del servicio y calidad de iluminación.

Segunda: El factor laboral influye en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud, los datos obtenidos revelaron que el no reconocimiento laboral en colaboradores influye en el nivel alto de estrés, así tenemos que el 54,0% de colaboradores manifiesta que no recibió estímulos y/o gratificaciones que valoren y aumenten su motivación laboral, y a su vez que disminuyan situaciones de estrés.

Tercera: El factor familiar incide en el nivel alto de estrés laboral de los colaboradores del hospital Base III Puno EsSalud, debido a que el 58,7% de colaboradores presentan conflictos con sus hijos cuyas edades oscilan de 13 años de edad a más, es decir se encuentran en la etapa de la adolescencia y juventud. Situación que demanda brindar mayor atención y comprensión a las exigencias de la familia y los hijos que le genera mayor tensión familiar y por lo tanto mayor estrés laboral. Lo cual hace que el colaborador esté enfocado en sus conflictos familiares mientras labora.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Al Hospital Base III Puno- EsSalud, se recomienda reacondicionar el ambiente físico de los consultorios e implementar accesorios que ayuden a contrarrestar el ambiente frígido en el servicio de nefrología, consultorio externo y admisión. Así mismo mejorar la calidad de iluminación en cada servicio. Para que los colaboradores se sientan cómodos en el ambiente físico en el que laboran y así prevenir el estrés desde el factor ambiental.

2.- Se sugiere al Hospital Base III Puno – EsSalud. Establecer un sistema de reconocimiento y premiación mediante incentivos laborales traducidos en resoluciones de felicitaciones, incentivos económicos, viajes o pasantías pagadas, etc. esto según el derecho laboral, para colaboradores que tengan éxito en hacer mejoras y lograr prácticas ejemplares.

3.- Asimismo se recomienda al profesional de Bienestar Social promocionar la salud laboral a través de actividades recreativas periódicas e implementar talleres dinámicos acerca de la comunicación activa, para que los colaboradores conserven su equilibrio emocional. Reforzando el programa de encuentros familiares, paseos y actividades sociales para con los colaboradores de la institución, con el fin de confraternizar y reforzar los lazos familiares y laborales para reducir el estrés.

Se sugiere a la Facultad de Trabajo Social implementar cursos de relacionados a seguridad y salud ocupacional, estrategias y/o habilidades sociales que promuevan el manejo de estrés. Para fortalecer las capacidades de los colaboradores en solucionar sus problemas y evitar que incida en su salud.

VII. REFERENCIAS

- Arenas J. (2006). *Estrés en médicos residentes en una unidad de atención médica de tercer nivel*. Cirujano General; Vol. 28 Núm. 2: 103-109. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2006/cg062h.pdf>.
- Azocar M. & Betancourt Y. (2010). *Estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá* (Tesis de Doctorado). Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo de Sucre. Disponible en: <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2319/1/TESIS>
- Barron J. & Barron P (2001). Artículo: *Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa*. Población: *Universidad Nacional de Río Cuarto* Quinto congreso nacional de estudios del trabajo Argentina- agosto
- Bommel, M. (2014). *La iluminación en el trabajo: Efectos visuales y biológicos*. Obtenido de: http://www.lighting.philips.com/pwc_li/es_es/connect/tools_literature/assets/pdf
- Brace, I. (2008). *Cuestionario de diseño*. Grupo Editorial Patria.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Extraído el 16 de septiembre, 2017 Disponible en: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Casanova, M. (2008). *Manual de Evaluación Educativa*. Caracas-Venezuela. Pág. 96
7ma. Edición Editorial La Muralla
- Coello Almeida Verónica del Rocío (2013 - 2014) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes*, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO) Tesis Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.

- Chiavenato (1999). *Administración de recursos humanos*, quinta edición – noviembre editorial mc graw hill, capítulo nº 12 – higiene y seguridad en el trabajo.
- Cáceres C., Marely R. y Dajhana. (2010). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital EsSalud de Huancavelica* – Perú. UNMSM.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*, 9a. edición. Madrid: Tébar, S.L.
- Flores Barrios Mayden. (2008). *Nivel de estrés y la percepción de los factores laborales estresantes en las enfermeras del centro quirúrgico de la Clínica Maison de Santé*. Lima – Perú. UNMSM.
- Fernández Collado Carlos, (1999). *La comunicación en las organizaciones*, México: Editorial. Trillas.
- García, Gelpi, cano, & Romero, (2009). *Como combatir el estrés laboral*. pág. 131.
Recuperado el 31 de julio del 2013, Manual I bermutuar: Disponible en:
http://www.bermutuarmur.es/img/pdf/manual_como_combatir_el_estres_labora
- García, Javier Román. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. (págs. 44-109). Madrid: Editorial y Producción Arteamina.
- Instituto Anandana (2015). *Relaciones Familiares en la adolescencia*. Pamplona 31008. Calle Sancho Ramirez, 5 bajo.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos
- Jiménez M. (2010) *Estilos educativos parentales y su implicancia en diferentes trastornos*. Disponible en : <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal>.

- Krajewski, L., & Larry, R. (2003). *Administración de operaciones, estrategias y análisis*. 5Ta. edición. México: Pearson Educación.
- León, Reyes, Adelma & Lucrecia (2014), *Estrés laboral en el personal auxiliar de enfermería de emergencia de adultos y pediatría del hospital regional de occidente de Quetzaltenango, Guatemala*. Universidad Rafael Landívar.
- Lowenstein (1993), *Manolete S, Moscoso, ph.D*, University of south Florida, College of Medicine, USF Health
- Lopez I. (2016), *Estresores laborales en el profesional de Enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2016*. U.D.H; Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/208>
- Machicado Y. (2017). *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*. UNAP Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/>
- Malavé N. 2007, *Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa programas nacionales de formación. Escala tipo likert*. Universidad Politécnica Experimental de Paria. Disponible en: <http://uptparia.edu.ve/documentos/.pdf>.
- Miranda F. (2015) *Niveles de estrés y principales estresores en el personal gerencial, medio y administrativo de una fábrica y distribuidora de productos de consumo masivo*. Universidad Rafael Landívar – Guatemala de la Asunción - tesis
- Moreira M, Saliba CA, Saliba TA, Saliba O. & Saliba SA (2013) *Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasileños con el empleo público* Revista Cubana de Salud y Trabajo 2013;14 3)45-54 48
- Muller, L. (2011). *Vivir sin estrés para siempre*. (págs. 11-14).

- OIT (2016) “Estrés en el trabajo: un reto colectivo” Ginebra. Disponible en:
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Peiro, J.M., & Rodriguez (2003), *Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional*.
Papeles del Psicólogo, 28 (I), 68-82. Madrid: Eudema
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (págs. 576-585). 10 edición
México: Pearson Educación
- Salcedo M. (2017). *La dinámica familiar y su influencia en el estado emocional de los
estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Agropecuario Phara,
Sandia, Puno*. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/>
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en
trabajadores de una Industria cerealera*. Universidad abierta Interamericana.
Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Tesis
- Siancas M. (2017). *Familia y las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de las
mujeres trabajadoras administrativas de la Universidad Nacional de
Moquegua 2016*. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/>
- Solana L. (2011) *La percepción del confort. Análisis de los parámetros de diseño y
ambientales mediante Ingeniería Kansei: Aplicación a la biblioteca de
Ingeniería del Diseño (UPV)”*
- Tver y Rice (2008). *Bienestar en el trabajo*. México: Trillas
- Trani J (2015). *La Comunicación Interna* Disponible
en: <https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/>
- Trucco, M. (2004). *El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo*; Documento de Trabajo de
la Asociación Chilena de Seguridad Cienc Trab. Pag185-188.
- Zuloaga, J. & Franco, N. (2007). *La Comunicación en la Familia*. Disponible en:
<http://es.catholic.net>

VIII. ANEXOS

A) INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

A.1 Cuestionario de estrés percibido (perceived Stress Scale) PSS-14

Las preguntas de la siguiente escala se refieren a sus sentimientos y pensamientos durante el mes recién pasado. En cada caso, indique con qué frecuencia o cuan a menudo Usted se sintió o reacciono de determinada manera.

0. Nunca	1. Casi Nunca	2. De vez en cuando	3. A menudo	4. Muy A menudo	
Ítems					
	0	1	2	3	4
1. ¿Con que frecuencia has estado afectado por algo que te ha sucedido inesperadamente?					
2. ¿Con que frecuencia te has sentido incapaz de controlar las cosas importantes de tu vida?					
3. ¿Con que frecuencia te has sentido nervioso o estresado?					
4. ¿Con que frecuencia has manejado con éxito las pequeñas dificultades irritantes de la vida?					
5. ¿Con que frecuencia has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?					
6. ¿Con que frecuencia has estado seguro sobre tu capacidad para manejar tus problemas personales?					
7. ¿Con que frecuencia has sentido que las cosas te van bien?					
8. ¿Con que frecuencias has sentido que no podías afrontar todas las cosas que tenías que hacer?					
9. ¿Con que frecuencia has podido controlar las dificultades de tu vida?					
10. ¿Con que frecuencia has sentido que tienes el control de todo					
11. ¿Con que frecuencia has estado enfadado porque las cosas que te han ocurrido estaban fuera de tu control?					
12. ¿Con que frecuencia has pensado sobre las cosas que te quedan pendientes por lograr?					
13. ¿Con que frecuencia has podido controlar la forma de pasar el tiempo?					
14. ¿Con que frecuencia has sentido que las dificultades se acumulan tanto que no has podido superarlas?					

fuente: Levenstein et al 1993,Manolete S, Moscoso,ph.D, University of south Florida,College of Medicine, USF Health

A.2. CUESTIONARIO DE FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL.



El presente cuestionario, tiene como finalidad conocer los factores causales del estrés laboral en los colaboradores del Hospital Base III Puno EsSalud – 2017.



FACTOR LABORAL

- 1. ¿cuantas horas trabaja a la semana?**
 - a) 25 h/s
 - b) 30 h/s
 - c) 36 h/s
 - d) 37 a más h/s
 - e) OTRO especifique.....
- 2. ¿Régimen laboral?**
 - a) 728
 - b) 276
 - c) 1057
 - d) Interno
 - e) Residente
- 3. ¿Las horas de trabajo son suficientes para cumplir todas sus actividades planificadas?**
 - a) si
 - b) no
- 4. ¿Cómo es la comunicación interna en el servicio que laboras?**
 - a) Buena
 - b) Mala
 - c) Regular
- 5. ¿Cuál es el tipo de comunicación interna que prevalece en la institucion?**
 - a) Descendente
 - b) Ascendente
 - c) Horizontal
- 6. ¿Cómo se establece el reconocimiento de las labores que realiza en su servicio?**
 - a) Resolución de felicitación
 - b) Incentivo económico
 - c) Palabras de motivación
 - d) No lo reconocen
- 7. ¿Los pacientes colman su paciencia?**
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
- 8. ¿Se siente bien por la manera en que brinda atención a sus pacientes?**
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

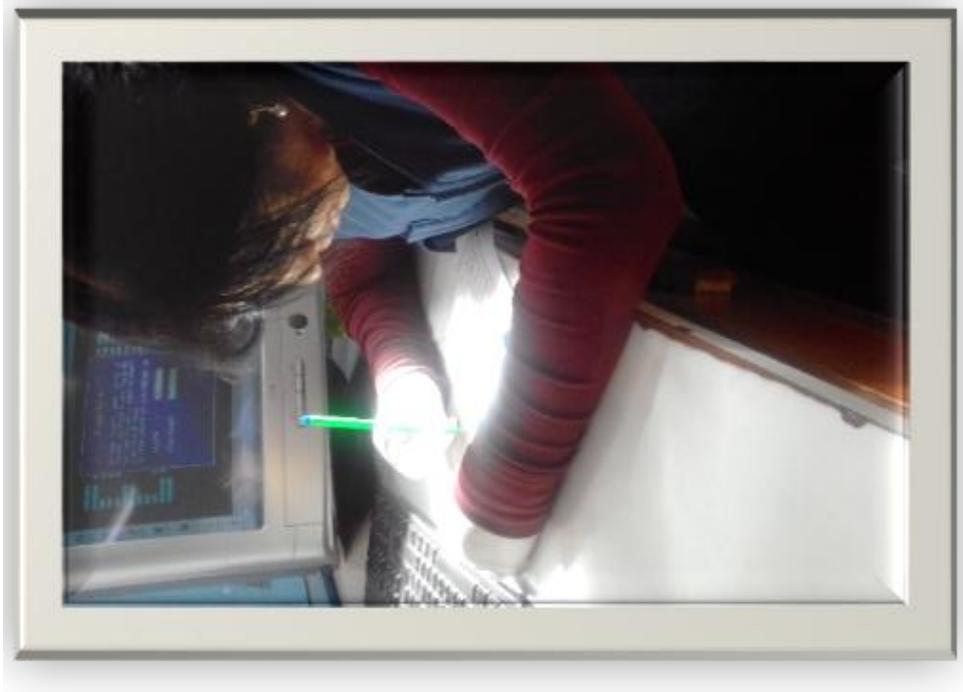
FACTOR FAMILIAR

- 9. ¿Composición familiar?**
- a) Nuclear
 - b) Extensa
 - c) Unipersonal
 - d) reconstruida
- 10. ¿Cuántos hijos tiene?**
- a) 1-2
 - b) 3-4
 - c) 5-más
 - d) Ninguno
- 11. ¿Cuál es la edad de sus Hijos?**
- a) 0-6
 - b) 7-12
 - c) 13-19
 - d) 20-más
- 12. Los problemas frecuentes que tiene son con:**
- a) La pareja
 - b) Los hijos
 - c) Los hermanos
 - d) Con los padres
- 13. ¿Cómo es la comunicación en tu familia?**
- a) Democrática
 - b) permisiva
 - c) Autoritaria

FACTOR AMBIENTAL

- 14. ¿Cómo es la temperatura de su servicio?**
- a) cálida
 - b) frígida
 - c) temblada
- 15. ¿Cómo es el ambiente físico de su servicio?**
- a) cómoda
 - b) incomoda
- 16. ¿Con que accesorios cuenta para combatir el frío o calor?**
- a) mini cafetería
 - b) estufa
 - c) ventilador
 - d) OTRO especifique...
 - e) Nada
- 17. ¿Cómo es la calidad de iluminación del ambiente de su servicio?**
- a) Mala
 - b) Buena
 - c) Excelente
- 18. ¿En qué otra institución labora después de cumplir su rol en el hospital?**
- a) clínica
 - b) consultorio privado
 - c) OTRO especifique...
- 19. ¿Los pacientes realizan quejas en contra suya?**
- a) Siempre
 - b) Nuca

C) Iluminación en el servicio de Admisión



B) Ambiente físico incommo del servicio de Trabajo Social

