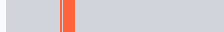
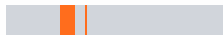


- 7% **Similitudes**
 - < 1% similitudes entre comillas
 - 0% entre las fuentes mencionadas
- < 1% **Idiomas no reconocidos**
- 13% **Textos potencialmente generados por la IA**

Número de palabras: 17.692
Número de caracteres: 118.421

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ucp.edu.pe Estrés laboral (síndrome de Burnout): un estudio comp... http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/600 27 fuentes similares	10%		 Palabras idénticas: 10% (1915 palabras)
2	 doi.org Burnout: el síndrome laboral https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1 9 fuentes similares	3%		 Palabras idénticas: 3% (646 palabras)
3	 repositorio.unap.edu.pe Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral... http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477 7 fuentes similares	3%		 Palabras idénticas: 3% (477 palabras)
4	 repositorio.unapiquitos.edu.pe Estilos de aprendizaje y rendimiento académic... http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5980 19 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (428 palabras)
5	 hdl.handle.net La agresividad y su relación con la asertividad en un grupo de a... http://hdl.handle.net/20.500.14503/1287 18 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (415 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 1library.co Definición del Síndrome de Burnout. - MARCO CONCEPTUAL 1 SÍND... https://1library.co/article/definición-del-síndrome-burnout-marco-conceptual-síndrome-burn...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	 hdl.handle.net Factores sociolaborales y estrés en docentes de secundaria de I... http://hdl.handle.net/20.500.12894/4472	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	 repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/57179/1/Alfaro_CK-SD.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
4	 repositorio.uwiener.edu.pe https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9065/T061_20061256_S.p...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	 repositorio.ucp.edu.pe Factores laborales estresores relacionados al síndrome ... https://repositorio.ucp.edu.pe/items/71ac7a55-20de-4bc8-a06d-d2adf92ef5ad	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)

Objetivo: Establecer la relación existente entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

Materiales: Como instrumentos para evaluar las dos variables consideradas en la investigación se utilizó, en primer lugar, una adaptación simplificada de la Encuesta Nacional de Hogares (INEI, 2024) para la determinación de los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos. Para la evaluación del Estrés Laboral se utilizó el Maslach Burnout Inventory Human Services for Medical Personnel (MBI:HSS:MP) Variante para personal de salud: Médicos, Enfermeras, Psicólogos y otras especialidades afines desarrollado por Christina Maslach (1996) y adaptado para nuestro medio por Aquino (2017) y numerosas investigaciones posteriores que han confirmado su validez y confiabilidad. La población de la investigación estuvo conformada por un total de 154 personas integrantes activos del personal profesional de Salud que labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. En cuanto a la

 1

zona ignorada

muestra de la investigación se consideró que, siendo la población bastante reducida, el aplicar un proceso de muestreo probabilístico hubiese reducido aún más la cantidad de encuestados. Por esta razón se aplicó un censo. Es decir, se trabajó con la totalidad de la

población. El muestreo fue, por tanto, no probabilístico, intencional y censal.

Método: El enfoque de la investigación fue el cuantitativo porque los cuestionarios aplicados proporcionaron puntajes numéricos que fueron procesados estadísticamente, el tipo de investigación fue descriptiva – explicativa, porque se caracterizó las variables y se explicó el nivel de asociación entre ellas, el nivel de nivel de la investigación fue el “correlacional” ya que buscó determinar el grado de correlación entre las variables consideradas. El diseño de la investigación fue “no experimental”, porque no se manipuló ninguna variable. La investigación fue de “corte transversal”, porque analizó el fenómeno en un lugar y momento determinado y fue un tipo de estudio “prospectivo” porque permitió efectuar un análisis orientado a pronosticar lo que se prevé o espera que suceda en el futuro.

Resultados: Las correlaciones encontradas entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud la significativas, motivo por el cual se consideraron verificadas y comprobadas.

Conclusiones: Se constató estadísticamente la existencia de una relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud.

Palabras clave: Factores demográficos, factores sociales, factores económicos, factores laborales, factores académicos, estrés laboral, Correlación Chi Cuadrado de Pearson,

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between demographic, social, economic, labor, and academic factors and work-related stress among staff at the Morona Cocha Health Center - Iquitos 2024.

Materials: As instruments to evaluate the two variables considered in the research, a simplified adaptation of the National Household Survey (INEI, 2024) was first used to determine the demographic, social, economic, labor, and academic factors. For the evaluation of Work Stress, the Maslach Burnout Inventory Human Services for Medical Personnel (MBI:HSS:MP) was used, specifically the variant for healthcare personnel: Doctors, Nurses, Psychologists, and other related specialties, developed by Christina Maslach (1996) and adapted for our context by Aquino (2017) and numerous subsequent studies that have confirmed its validity and reliability. The research population consisted of a total of 154 active members of the professional health staff working at the Morona Cocha Health Center - Iquitos 2024. Regarding the research sample, it was considered that, given the relatively small population, applying a probabilistic sampling process would have further reduced the number of respondents. For this reason, a census was applied. That is to say, the entire population was worked with. The sampling was, therefore, non-probabilistic, intentional, and census-based.

Method: The research approach was quantitative because the applied questionnaires provided numerical scores that were statistically processed. The type of research was descriptive-explanatory because the variables were characterized and the level of association between them was explained. The level of the research was "correlational" as it sought to determine the degree of correlation between the considered variables. The research design was "non-experimental" because no variable was manipulated. The research was "cross-sectional" because it analyzed the phenomenon at a specific place and time, and it was a type of "prospective" study because it allowed for an analysis aimed at predicting what is anticipated or expected to happen in the future.

Results: The correlations found between demographic, social, economic, labor, and academic factors with work-related stress in health center staff were significant, which is why they were considered verified and confirmed.



Conclusions: A statistically significant direct relationship was found between demographic, social, economic, labor, and academic factors and job stress among health center staff.

Keywords: Demographic factors, social factors, economic factors, labor factors, academic factors, work-related stress, Pearson Chi-Square

1.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales

Flórez Lozano, J. A. (2023) investigó exhaustivamente el síndrome de Burnout en personal sanitario (médicos y enfermeras) que atendían a pacientes con cáncer. oncológicos. Este investigador reporta que muy frecuentemente se escucha en este personal médico y de enfermeras expresiones referidas a situaciones de cansancio, aburrimiento y estrés, señala estas expresiones revelan un estado anímico de cansancio y aburrimiento que justifica una investigación detallada al respecto. Señala que un estudio de esta naturaleza sería de gran importancia para esclarecer la relación médico paciente -que en estos casos se encuentra bastante alterada- debido a la desidia y abandono que el personal sanitario evidencia ante el paciente.

Manifiesta que son muchos los factores que intervienen en este fenómeno y que, la mayoría del personal sanitario conoce con el nombre síndrome de burnout, Síndrome que repercute negativamente en la calidad de la relación entre el médico y su paciente.



2

zona ignorada

Son muchas las variables que indican la explicación de este fenómeno

(síndrome de burnout) que pone en peligro la salud de médicos y enfermeras que trabajan día a día con el enfermo oncológico y sus familias.

Indica que intervienen una gran cantidad de factores que contribuyen a la aparición de este comportamiento el personal sanitario, entre ellos se destacan las extensas jornadas laborales acompañada de una intensa sobreactividad laboral, hoy el incremento constante de la cantidad de pacientes y reducido apoyo del personal complementario debido a su escasez y en algunos casos a su falta de conocimientos especializados. Otros factores me pueden señalarse son los aspectos económicos y la carencia de autonomía para decidir sobre casos complicados todo lo cual contribuye al incremento de la insatisfacción laboral del personal médico, situación que puede llegar a perturbar el equilibrio emocional del médico. Indica que entre los principales síntomas del burnout pueden señalarse los siguientes:

4

Síntomas Físicos:

Fatiga crónica.

- Cefaleas
- Trastornos musculares
- Elevada tensión emocional.
- Problemas estomacales.
- Insomnio y problemas referidos al sueño.
- Modificación severa de los hábitos alimenticios.

- Alteraciones del peso.

- Incremento de enfermedades oportunistas,

Síntomas Psicológicos:

- Cansancio emocional y falta de energía.

- Sentimiento de desapego con relación al trabajo y a los pacientes.

- Disminución de rendimiento profesional tanto en calidad como en cantidad.

- Presencia constante de episodios de irritabilidad y de ansiedad.

- Incremento de la desmotivación y del interés laboral.

- Sensaciones de culpa y sentimientos de frustración con respecto al trabajo.

- Problemas frecuentes de atención y concentración.

- Episodios frecuentes de aislamiento social y conflictos con los compañeros

de trabajo.

- Modificaciones bruscas y frecuentes de los estados de ánimo.

Síntomas Laborales:

- Incremento del ausentismo laboral.

- Falta o disminución de la motivación laboral.

- Problemas para conectarse con el trabajo profesional.

- Aparición de pensamientos obsesivos y problemas para relajarse

emocionalmente.

- Problemas frecuentes de comunicación laboral.

- Incremento de los conflictos, las discusiones, las quejas y los reclamos.

- Aumento de conflictos y discusiones.

- Disminución de la paciencia y la tolerancia.

Estos síntomas pueden variar de una persona a otra, siendo necesario indicar que la

detección temprana es oportuna para conseguir ayuda especializada y evitar el

agravamiento del síndrome.

5

Garzón, M. (2022) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo principal fue

analizar las relaciones entre los factores emocionales asociados a los trabajos de los

docentes y su vinculación con el estrés laboral. Con referencia a la metodología

aplicada hay que precisar hoy que la investigación fue un estudio de tipo

cuantitativo, con un diseño no experimental y se contó con una muestra de 460

docentes. El estudio comprobó una relación significativa entre los factores

emocionales presentes en el trabajo docente y el estrés laboral. Entre los principales

factores referidos al trabajo docente se encontraban la carga laboral (18.7%) y el

contenido y condiciones de la tarea (21.3%) factores estos que afectaban la salud

de los docentes, en cuanto a no poder dormir 9.1%, pérdida del apetito o comer en

exceso 12.2% en los docentes masculinos y sentirse aburridos y cansados todo el

tiempo 7.1% y sentirse irritados todo el tiempo 6.7%. El autor señala que, si bien

estos resultados no se pueden generalizar por el tamaño reducido de la muestra, si

se puede concluir que sus resultados son muy similares a la de otros estudios en los

cuales se encontró que los factores emocionales del trabajo generan una situación de burnout en los docentes.

Cabay-Huebla, et al (2022) este autor precisa en su estudio que el estrés laboral debe ser considerado como la enfermedad característica del siglo XXI, recalando que la satisfacción laboral es un factor de suma importancia para el rendimiento del trabajador del trabajador. El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación que existía entre el estrés laboral experimentado en el trabajo y la satisfacción laboral del personal de las áreas administrativas hoy en el Hospital General Riobamba, de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19. Materiales y métodos: se realizó un estudio transversal, correlacional y descriptivo en el personal administrativo que trabajó durante la pandemia de la COVID-19. Se aplicaron dos cuestionarios: uno sobre el estrés laboral y el otro sobre la satisfacción laboral. Se encontró una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral lo cual indicaba que a medida que se incrementaba el estrés laboral disminuía la satisfacción laboral de los trabajadores, hoy de señalar que esta relación era bastante baja. Se concluyó hoy que los factores clima organizacional, infraestructura laboral y el tipo de supervisión o liderazgo afectaban la satisfacción laboral de los trabajadores.

6

Seijas-Solano, (2020) Investigó la relación entre riesgos psicosociales, el estrés laboral y el síndrome burnout en trabajadores universitarios. El objetivo del estudio fue determinar si existía una relación significativa entre estos elementos. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo y de corte transversal, hoy la muestra estuvo conformada por 75 trabajadores. Cómo instrumento para evaluar el análisis de riesgos psicosociales, el estrés laboral y el Síndrome Burnout se empleó la metodología CoPsoQ-istas21. Entre los resultados caben precisar los siguientes: En cuanto a los riesgos psicosociales se encontró que fueron el ritmo de trabajo (80,8%) y la inseguridad en las condiciones físicas del centro laboral (54,9%), el conflicto de roles (38,9%), la falta de reconocimiento (98,6%) y las preferencias personales en el otorgamiento de la confianza laboral (94,3%). en la situación más favorable. Se encontró una relación directa entre la antigüedad laboral y la escala de sueldos ($r = 0,361$; $p < 0,001$), entre los niveles de estrés laboral y el síndrome de burnout ($r = 0,512$; $p < 0,01$), y entre la satisfacción laboral y el estado de salud ($r = 0,485$; $p < 0,01$). Se concluyó ese debe estudiaron y desarrollar como ellos precisión el manual de organización y funciones mejorar la descripción de puestos laborales, determinar claramente la funciones a desempeñar y mejorar la descripción de cargos y funciones desempeñados por los trabajadores, construir indicadores de desempeño del personal, establecer mecanismos objetivos y expeditivos para la planificación del trabajo, así como mejorar los sistemas de información gerencial que colaboren para el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Suarez, B. (2023) desarrolló un minucioso estudio cuyo objetivo general fue establecer

3

zona ignorada

la relación entre factores psicosociales y el estrés laboral en personal de

enfermería de un hospital estatal de Lima Metropolitana. El estudio se fundamentó teóricamente en los postulados de Lalonde quien señala y los determinantes de la salud pública son cuatro factores o dimensiones: estructura biológica del ser humano; configuración del medio ambiente; estilo de vida asumido por las personas y la organización y eficiencia de la atención de salud. El estudio fue de corte cuantitativo y se estructuró en base al método hipotético-deductivo, de tipo aplicado, el diseño fue no experimental, de nivel correlacional y de corte

7

transversal. La muestra estuvo constituida por 60 profesionales de la enfermería del área de cardiología de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023. El instrumento que se empleó fue el cuestionario de factores psicosociales de Karasek y el cuestionario de estrés laboral de Maslach y Jackson. Se qué 3 de los cuatro factores determinantes de la salud pública no se hallaban plenamente presentes en la realidad estudiada: configuración del medio ambiente; estilo de vida asumido por las personas y la organización y eficiencia de la atención de salud, lo cual era poco estimulante para la efectividad de las políticas públicas de salud a aplicarse en el contexto del Perú.

Flores, (2023) realizó un estudio cuyo objetivo principal fui determinar la relación entre determinados factores psicosociales y el estrés laboral en personal sanitario de un hospital de Puno. Cuando se aplicó una metodología el nivel básico con un enfoque predominantemente cuantitativo y con un diseño corrió nacional de tipo no experimental y de corte transversal. La hoy la muestra de la investigación estuvo conformada por un total de 150 personas que laboraban en las diferentes áreas administrativas y de apoyo del hospital de Puno. Se aplicó un tipo de muestreo no probabilístico de carácter censal. Se aplicó una encuesta qué indagaba los factores psicosociales y de estrés laboral potencialmente presentes en la muestra estudiada. Se utilizó estadística descriptiva e inferencial. Los resultados demostraron la existencia de una relación positiva entre los factores psicosociales considerados en el instrumento y el estrés laboral. Se reportaron vinculaciones significativas entre los factores:

4

zona ignorada

exigencia psicológica, el control sobre el trabajo,

el apoyo social y las compensaciones del trabajo con el estrés laboral. Es decir se

constató que estos factores influenciaban significativamente sobre el estrés laboral

de los trabajadores.

Unzueta, M. y et al, (2022) investigaron el tema de los factores psicosociales y su presunta relación con el estrés laboral en personal de un centro de salud de Abancay. Se aplicó una investigación de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo y de corte versal con un diseño no experimental utilizándose una muestra de 30 personas conformadas por enfermeras de diversas áreas del centro de salud. Como instrumento de indagación si aplicó una encuesta debidamente validada que constaba de 50 preguntas sobre el tema de la investigación. Se encontró que más del 80% del personal de enfermería presentaba un nivel medio de

8
estrés laboral. Hoy se encontró también un nivel de relación baja entre el estrés laboral de las enfermeras con los factores psicosociales prevalentes en el centro de salud.

Alfaro, K (2021) desarrolló una investigación cuyo objetivo principal fue establecer

5

zona ignorada

la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en personal

sanitario de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-19. Hoy un estudio con un enfoque de tipo cuantitativo, hoy de nivel descriptivo y de diseño correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por un total de 72 trabajadores voluntarios de la mencionada red asistencial de salud. Hoy el estudio reportó los siguientes resultados: Resultados: los factores psicosociales presentaban los siguientes niveles: fuerte 51,4%; moderado 29,2% y débil 19,4%. Por su parte; la variable estrés en el trabajo presentaba los siguientes niveles: bajo 41,7% ; medio con un 37,5%, y alto con un 20,8%, con relación a la hipótesis general que vinculaba los factores psicosociales con el estrés laboral se encontró una correlación general de 0.469. En consecuencias se concluyó que existía una correlación positiva y significativa entre los factores denominados psicosociales con el estrés laboral en el personal en el personal de salud de la mencionadade Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-19.

Antecedentes Locales

Valladares, L. (2021) investigó la relación entre los factores de riesgo y la prevalencia de los trastornos mentales en el personal de emergencia del hospital de Loreto el año 2020. El objetivo principal del estudio fue determinar si existía una relación significativa entre determinados factores de riesgo y la presencia de trastornos mentales en el personal de dicho servicio. El estudio asumió un enfoque descriptivo, con un nivel de investigación tipo correlacional, un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada 60 miembros del servicio de emergencia del hospital de Loreto, los cuales fueron elegidos mediante la aplicación de un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de filiación sobre las

características sociodemográficas, tales como género, edad, tiempo de servicio, estado civil, condición laboral, condición médica y proximidad a pacientes con COVID-19. Complementariamente se aplicó el Self-Reporting Questionnaire (SRQ), elaborado por la OMS (Organización Mundial de la Salud), para determinar

9

la posible presencia de trastornos mentales tales como ansiedad, depresión, trastornos psicóticos, convulsivos y alcoholismo. Se encontró que la mayoría de la muestra del estudio presentaba niveles normales de ansiedad, depresión y trastornos psicóticos. En los factores de riesgo, el grupo predominante fue el de 39 a 48 años. En las condiciones médicas preexistentes, el 11% de la muestra presentaba diabetes tipo 2, seguidas por casos de obesidad, sedentarismo e hipertensión, mientras que el 35% no presentaba enfermedades sistémicas. Los trastornos mentales más frecuentes, fueron ansiedad, depresión y alcoholismo. Al analizar la relación entre los factores de riesgo (grupo etario, condición médica y cercanía al COVID-19) y los trastornos mentales, se encontró asociación muy leve que no alcanzaron el nivel de significancia estadística requerida, por la cual no se validaron las hipótesis establecidas.

Vilela, L y Pérez, N. (2021) esta investigación tuvo como objetivo principal establecer si existía relación entre factores laborales estresores y el síndrome de burnout en el personal profesional de enfermería del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019. La investigación fue cuantitativa, adoptó diseño correlacional y de corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por 84 profesionales de enfermería que laboraban en los servicios en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Maslach



zona ignorada

Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario "Respuesta emocional al estrés

emocional modificado"

. El análisis estadístico se realizó con el estadístico en SPSS

22. En cuanto a los resultados, se encontró relación estadísticamente significativas (0,05)



repositorio.ucp.edu.pe | Factores laborales estresores relacionados al síndrome de burnout en enfermeros del hospital 111 EsSalud, Iquitos 2019
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1286>

entre los factores sociodemográficos y el síndrome de Burnout. Se encontró en agotamiento emocional 63,1% alto; en Despersonalización, 92,9% alto y en Realización Personal, 39,3% alto. En los factores laborales estresores, 9,5% alto; en presión y exigencia, 6,0% alto; en organizativos y relaciones humanas, 21,4% alto; en ambientales, 32,1% alto. Se demostró que: existía relación significativa



Documento de otro usuario
Viene de de otro grupo

entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout.

Que “existe

relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión Presión y

9

zona ignorada

Exigencia y el síndrome de Burnout. Que “existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout; y que “existe relación significativa entre los factores

laborales estresores, dimensiones ambientales y el síndrome de Burnout. La conclusión general fue que existía una relación moderada entre los factores laborales estresores y el nivel de estrés laboral.

10

1.2. Bases teóricas referenciales.

1.2.1. Definición del estrés

Habitualmente se considera que el estrés es un estado de elevada tensión psicofisiológica desencadenada por la presencia de situaciones desafiantes que - aparentemente- exceden los mecanismos adaptativos del individuo. Según la Organización Mundial de la Salud (2023), se trata de una respuesta natural ante estímulos externos o internos que generan preocupación, cuya presencia activan los mecanismos físicos y emocionales de la persona con el fin de afrontar demandas percibidas como amenazantes.

Esta reacción no es intrínsecamente negativa: todos los seres humanos experimentamos niveles variables de estrés, ya que funciona como un sistema de alerta ante desafíos (OMS, 2023). No obstante, se convierte en perjudicial cuando persiste de forma crónica o desproporcionada. Como señala Gallardo (2024), el estrés patológico surge de un desequilibrio sostenido entre las exigencias del entorno y la capacidad subjetiva para gestionarlas, generando sobrecarga en tres dimensiones:

- 1. Física: fatiga, alteraciones somáticas.
- 2. Emocional: irritabilidad, ansiedad.
- 3. Cognitiva: dificultad para concentrarse o tomar decisiones.

En esencia, el estrés opera como un mecanismo de adaptación hasta cierto punto normal, pero que -en su forma aguda- erosiona progresivamente el bienestar integral del individuo.

1.2.2. El estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (1991) ha definido el estrés como el “conjunto de

10

zona ignorada

reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”
Por su parte, Lazarus (1986: p. 45) lo define como

“estrés es el resultado de la relación

entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda

sus recursos y pone en peligro su bienestar”

11

El estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en

buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y

a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. La vida humana se da en un

mundo en que el estrés es un fenómeno común y familiar. Lo que resulta negativo

y llega a ser nocivo es que esa experiencia se convierta en excesiva, incontrolada o

incontrolable.

Cooper (1998) señala que el estrés presenta dos modalidades: La primera hace

referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y

consecuencias muy positivas porque produce la estimulación y activación

adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados

satisfactorios con costes personales razonables.

Es decir, genera estado de alerta

necesario y positivo para el individuo y su éxito laboral. La segunda modalidad, por

su parte, se refiere



11

zona ignorada

a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas

y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico.

En cuanto al estrés laboral

específicamente hablando,



12

[www.tdx.cat](http://www.tdx.cat/bitstream/10803/404332/1/2017_Tesis_Hernandez%20Vargas_ivette.pdf) | From burnout to engagement at work: Multi-sample empirical results in healthcare professionals

http://www.tdx.cat/bitstream/10803/404332/1/2017_Tesis_Hernandez%20Vargas_ivette.pdf

el Instituto Nacional de

Seguridad e Higiene en el Trabajo



13

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net/20.500.12894/9123) | El riesgo Ergonómico y el Síndrome del túnel carpiano en tiempos de pandemia COVID-19 en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Junín,...

<http://hdl.handle.net/20.500.12894/9123>

de España

(Peiró, 1992) ha definido al estrés

laboral como: la respuesta fisiológica,



14

zona ignorada

psicológica, y conductual de un individuo

que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas de su contexto

laboral. El estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto



15

[oiss.org](https://oiss.org/wp-content/uploads/2019/06/1-Metodologia-para-la-evaluacion-de-riesgos-psicosociales.pdf)

<https://oiss.org/wp-content/uploads/2019/06/1-Metodologia-para-la-evaluacion-de-riesgos-psicosociales.pdf>

de trabajo y la propia organización.

Peiró (1992) señala que el estrés laboral es un

fenómeno personal y social cada vez más presente en la vida moderna cuya

frecuencia puede generar consecuencias importantes a nivel individual y

organizacional. A



16

zona ignorada

nivel individual, puede afectar el bienestar físico y psicológico y a la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, hoy perjudicando el desempeño general de la organización. Cano-Vindel, 2001, ha señalado al respecto: “una organización saludable es aquella capaz de mantener un contacto adecuado con su entorno y de adaptarse al mismo, desarrollar y mantener su sentido de identidad como organización imbuyéndolo en sus miembros de potenciar y mantener la integridad interna establecer una misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidos.

12

En resumen, el estrés laboral puede ser tentativamente definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas que recibe el individuo frente a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es percibida cómo excesiva frente a los recursos de afrontamiento que posee el propio individuo, se comienza a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican una fuerte activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión que aparecen ante la posibilidad de incumplir con las demandas planteadas.

El estrés es una respuesta importante, Hans Selye (1956) lo define como una

respuesta corporal variada y no específica de la persona ante cualquier demanda externa que se le haga y que exceda a sus recursos disponibles.

 17

repositorio.utelesup.edu.pe
https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/648/1/BANCES_ARRASCUE_LIDIA_ELIZABETH.pdf

Esta respuesta es

 18

Documento de otro usuario
Viene de de otro grupo

parte normal de la preparación del organismo ya sea para el afrontamiento de la demanda

 19

zona ignorada

o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano Vindel, 2001):

- El estrés provoca una reacción por parte de la persona.
- El estrés genera cambios de conductas, cambios fisiológicos y otras reacciones en la persona.
- El estrés es un elemento que intermedia entre los elementos constitutivos de los estímulos exteriores demandantes y los propios recursos disponibles de cada sujeto para responder a las demandas planteadas.

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) considerar que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción de

responder a las demandas planteadas".

**20**

zona ignorada

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud-enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y

13

afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

En el presente, el denominado Síndrome de Burnout o "síndrome del trabajador estresado", es un tipo de estrés laboral conocido por su naturaleza crónica. Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se

**21**

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía

**22**

Documento de otro usuario
Viene de de otro grupo

de aquella época. Posteriormente, en la

**23**

zona ignorada

década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día y qué hace referencia al cansancio desmotivación y aburrimiento con la actividad laboral propia.

Es necesario precisar que fueron

**24**

zona ignorada

las psicólogas norteamericanas Maslach y Jackson (1986: p. 32) quienes definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y

**25**

www.revista-portalesmedicos.com | Síndrome de burnout relacionado con la Enfermería - Revista Electrónica de Portales Medicos.com
<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/sindrome-de-burnout-enfermeria-diagnostico/>

usuarios"

Hay que precisar que el síndrome de Burnout puede ser ccaracterizado como

**26**

repositorio.unap.edu.pe | Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: perío...
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477>

un progresivo agotamiento físico y



zona ignorada

mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, se destaca por la aparición de importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Este cambio de actitud se halla relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, que constituyen una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome aparece reiteradamente sobre todo en aquellos puestos laborales vinculados con actividades que se refieren o implican atención a terceras personas como es el caso de docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente. Este síndrome puede agravarse y ser motivo de despido o baja laboral, ya que el empleado puede encontrarse física y mentalmente incapacitado para desarrollar a cabalidad su trabajo.

14

Factores del estrés laboral



repositorio.ucp.edu.pe

<https://repositorio.ucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1ec70629-76b9-45e8-a5a3-e05b31d3244c/content>

Según Peiró (1992: p. 32)



zona ignorada

cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- En puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y, por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagando" la conducta al propio trabajador.

□ En puestos de trabajo



Documento de otro usuario

Viene de de otro grupo

que exigen un gran nivel de atención y concentración sobre

la tarea realizada. Existen puesto de trabajo en los que el más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Por tanto, son puestos que implican una gran responsabilidad y por consiguiente una elevada carga emocional. Se trata de actividades profesionales sometidas a elevado grado de estrés y por tanto propicias a sufrir el Síndrome de Burnout.

□



doi.org | Burnout: el síndrome laboral

<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Labores en

las que el empleado debe

**32**

zona ignorada

mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas,

**33**

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

□ Los puestos laborales repetitivos o carentes de incentivos pueden ser causa del

Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna novedad en hoy sus

actividades lo que le provoca aburrimiento y frustración lo que genera un

elevado nivel de estrés laboral. A nadie le agradagusta pasar cientos de horas al

**34**

zona ignorada

mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y le genera

incomodidad persistentemente.

Es necesario recalcar que el síndrome de Burnout es muy frecuente en los

profesionales de la salud y educación. En la actualidad no es raro encontrar a

profesionales que siendo jóvenes mostraban inicialmente una gran vitalidad y

pasión por su labor, pero que en la actualidad han perdido toda motivación, se

muestran irritables y con

**35**

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

signos de ansiedad y rechazo frente a cada nueva jornada

**36**

repositorio.unap.edu.pe | Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: perío...
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477>

de trabajo.

Es el caso de muchos docentes, los cuales presentan un alto riesgo de

15

padecer Burnout. Hay que tener en cuenta que el trabajo del docente no termina en

**37**

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

el aula;

**38**

zona ignorada

también deben corregir trabajos, exámenes, planificar sesiones, preparar

materiales para utilizar en clase o reunirse con el resto del equipo docente para tratar

diversos asuntos.

La falta de recursos formativos para aprender a manejar a este tipo de

situaciones, como alumnos o grupos conflictivos, es otra de las causas de que el

Síndrome de Burnout sea tan popular entre el profesorado, pues el profesor se ve

en ocasiones indefenso e incapaz de controlar el orden de una clase, lo que acaba

provocando una profunda frustración, que día tras día, año tras año, va generando

en él una huella psicológica difícil de borrar. Por todo ello, no es de extrañar que el

personal docente muestre unas de las más altas tasas de ausentismo y baja laboral por depresión. Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

1.2.3. Sintomatología del estrés laboral

Los síntomas del Síndrome de Burnout, según Peiró (1992) son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

a) Síntomas a nivel emocional

□ Es muy frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan

39

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

conflictos

innecesarios con clientes y usuarios.

□ Se aprecia una fuerte desmotivación laboral. El trabajador pierde toda ilusión

40

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión. La idea de tener

que soportar día tras día

41

zona ignorada

situaciones estresantes que superan sus capacidades

hace que cada jornada laboral sea percibida cómo hace larga e interminable.

□ El desgaste emocional que produce el Burnout en el trabajador, hace que su

resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta

42

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

cada

vez más trabajo hacer afrontar los factores que generan ese estrés.

16

□ Como el organismo del trabajador gestiona deficientemente sus recursos

cognitivos y emocionalesde que dispone, su capacidad de concentración

disminuye y su rendimiento laboral baja significativamente. Toda situación de

estrés laboral prolongada produce a corto y mediano plazo un marcado

deterioro cognitivo,

43

zona ignorada

que puede provocar pérdidas de memoria, falta de

concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

b) Síntomas a nivel físico

□ Se puede apreciar un marcado deterioro del sistema locomotor: aparición de

dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión

generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por

contracturas musculares.

□ Presencia de alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

**44**

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

1.2.4. Consecuencias del estrés laboral

Aparte de la sintomatología reseñada en el punto anterior, el Síndrome de

Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

□ Incremento de las alcoholismo y elevada posibilidad del consumo de drogas.

**45**

zona ignorada

El estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el

**46**

repositorio.unap.edu.pe | Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: perío...
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477>

consumo

alcohol, tabaco u otras drogas. Estas son conductas evasivas que

impiden el afrontamiento hoy directo del problema. En aquellos empleados en

**47**

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.

□ El "síndrome de burnout", puede producir dificultades para conciliar el sueño

(insomnio).

**48**

zona ignorada

es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en

**49**

doi.org | Burnout: el síndrome laboral
<https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1>

varias ocasiones a lo largo de la noche, con

Consiguientes trastornos que esto

produce en las personas que lo sufren.

□ El "síndrome de burnout" afecta negativamente el sistema inmunológico,

provocando a una mayor propensión a sufrir enfermedades infecciosas

provenientes del exterior. Un sistema inmune deficientemás prolongará la

duración de las enfermedades que se hayan contraído e incluso puede provocar

su agravamiento.

1.2.5. Evaluación del Síndrome de Burnout

**50**

zona ignorada

Para Pines, Aronson y Krafy (1981), el burnout es “el resultado de una

constante o repetida presión emocional asociada con un intenso involucramiento

con otras personas por largos períodos de tiempo”. En tanto, Moreno, Oliver y

Aragoneses (1991) señalan que el burnout puede “considerarse como el estado final

de una progresión de intentos fracasados de manejar el estrés laboral crónico, que

se produce principalmente en los marcos laborales de las profesiones de ayuda”

Este síndrome se puede identificar a partir de tres dimensiones

interrelacionadas:

□ Cansancio o agotamiento emocional, que puede ser definido como un proceso

en el cual un individuo se sobrecarga y agobia por las demandas emocionales de

otros, se siente agotado e incapaz de continuar (Hamann y Gordon, 2000) y cree

que no tiene nada que ofrecer a los demás (Gil-Monte, 2002). Tal sentimiento se

acompaña de manifestaciones somáticas y psicológicas, tales como abatimiento,

irritabilidad, ansiedad y tedio; el individuo se muestra quejumbroso y exhausto,

y permanentemente se le

 **51**

zona ignorada

percibe insatisfecho y a disgusto con las tareas que son

propias del trabajo que ha de realizar, de tal forma que pierde el interés y la

capacidad de disfrutar de su tarea y, en general, cualquier sentimiento de

satisfacción que en el pasado pudo tener (Carmona, Sanz y Marín, 2002).

□ Despersonalización, que pone de manifiesto la distancia defensiva del

profesional hacia otras personas —especialmente frente a los beneficiarios de su

propio trabajo— a través de un cambio negativo en sus actitudes y respuestas

(Drutman, 2001). Es decir, se caracteriza por el desarrollo de sentimientos y

actitudes negativas, frías, agresivas y cínicas, deshumanización debida a un

endurecimiento afectivo e insensibilidad hacia las necesidades de los receptores

de su servicio o colegas, lo que implica que culpe a estos de sus problemas en el

trabajo, frustraciones y descenso de su rendimiento laboral (Fernández y

Manzano, 2002).

□ Baja realización personal, que consiste en el sentimiento y la creencia, cada

vez más generalizada, de que el trabajo no merece la pena (decepción), de que

institucionalmente es imposible cambiar las cosas (insatisfacción con los

18

resultados laborales) y de que no vale la pena intentar la mejora personal e

institucional (descontento consigo mismo); finalmente, se caracteriza asimismo

por la aparición de pensamientos recurrentes sobre el posible cambio de trabajo

o, al menos, de institución donde pueda ejercer (Pando y cols., 2003). Para

algunos autores (Mingote, 1998), es la tendencia a evaluarse negativamente, de

manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para

relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es uno de los instrumentos más exitosamente

aplicado para medir el Síndrome de Burnout. Es un inventario de veintidós ítems

distribuidos en tres escalas denominadas “agotamiento emocional” (nueve ítems), “despersonalización” (cinco ítems) y “realización personal” (ocho ítems), en los que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos en relación con diversos aspectos de su interacción en el trabajo y su desempeño habitual. Las respuestas a los ítems se dan en una escala tipo Likert con seis categorías de respuesta, con recorrido de “nunca”, que tiene un valor de 0, a “todos los días”, con un valor de 6. Altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas en realización personal indican un mayor desgaste profesional.

Así, el Burnout se entiende como una variable continua que ordena a los individuos en un nivel bajo, moderado o alto, según la puntuación obtenida, elaborada específicamente para extraer valores de referencia propios de la población de estudio, sobre la cual se basaron los resultados y su interpretación

2.3. Definición de Términos Básicos

Estrés: Es un estado de agotamiento mental causado por la demanda de un rendimiento muy superior al habitual. Esto puede provocar varios trastornos físicos y mentales, como ansiedad y tensión, y aumenta la frecuencia cardíaca. Hans Selye lo describe como la reacción normal del cuerpo ante presiones físicas o emocionales, o en situaciones extremas, ante el peligro. El estrés es una respuesta natural del organismo que afecta a personas de todas las edades. Hans Selye, (1935).

Distrés.- Es la reacción psifisiológica adversa ante un evento, acontecimiento o cambio vital.

Eustrés.- Al estrés bueno o que produce resultados positivos o constructivos.

19

Síndrome de Burnout.- Se define como una respuesta inadecuada a un estrés prolongado, manifestándose en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en la sensación de logro personal. Este fenómeno fue inicialmente observado en individuos que, en su trabajo, se dedican a cuidar a otros o resolver sus problemas, como es el caso de los profesionales de la salud y la educación, quienes presentan una alta incidencia de este síndrome debido a la violencia laboral y otras características específicas de sus roles.

Cansancio Emocional o agotamiento emocional.- Es una respuesta al estrés, un mecanismo de

 **52** repositorio.unap.edu.pe | Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: perío...
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477>

defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional, suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional.

Despersonalización.- Anormalidad de la conciencia del yo, no delusiva, caracterizada por un sentimiento penoso, de la falta de realidad de sí mismo y/o del mundo exterior. Son las actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las que

se trabaja (colegas o clientes); se plasma en las generalizaciones, etiquetas y descalificaciones que se realiza para evitar cualquier acercamiento que cause desgaste. (Manso, 2006; Gil-Monte, 2002; García, 2007; Gil- Monte & Peiró, 1999; Gomero, Palomino, Ruiz & Llap, 2005).

Realización personal.- Consiste en una percepción de eficacia profesional ante el afrontamiento de los problemas, el manejo de los conflictos, mantenimiento de la capacidad empática, sensación de energía, satisfacción personal y gratificación.



psicoblogtrujillo.wordpress.com | Síndrome del Quemado |

<https://psicoblogtrujillo.wordpress.com/2014/07/19/sindrome-del-quemado/>

Consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico.

Incidencia.- La incidencia va a contabilizar el número de casos nuevos, de la enfermedad que estudiamos, que aparecen en un período de tiempo previamente determinado; podemos equipararla a una película que refleja el flujo del estado de salud al de enfermedad en la población que estudiamos.



Salud Ocupacional. Es una rama de la salud pública, se enfoca en promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los sectores. Su objetivo es prevenir daños a la salud causados por condiciones laborales y factores de riesgo, y adaptar el trabajo a las capacidades del trabajador. La OMS la define como una actividad multidisciplinaria que busca proteger y mejorar la salud de los empleados. (Manual de Salud Ocupacional, 2005).

Síndrome: Según la OMS, un síndrome es un conjunto de síntomas o signos que suelen aparecer juntos, aunque su causa exacta puede ser desconocida. Estos síntomas pueden indicar un trastorno específico. En psicología y psiquiatría, un síndrome también puede referirse a una reacción mental ante una situación de vida particular.

20

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Existe un acuerdo general en que el estrés laboral es una respuesta a las condiciones del trabajo y que acarrea



dialnet.unirioja.es

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3307970.pdf>

consecuencias negativas a nivel individual y

organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del



hdl.handle.net | Síndrome de Burnout en los módulos de atención al usuario en la Municipalidad de Huancayo y de Chilca

<http://hdl.handle.net/20.500.12894/4723>

trabajo profesional o doméstico, cuando éste se realiza directamente con grupos de

usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, alumnos conflictivos o gente en

prisión.

Existe un consenso general que el estrés laboral se desencadena por una

56

[dialnet.unirioja.es](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3307970.pdf)
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3307970.pdf>

inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral
junto a un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de
impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja

autoestima.

En cuanto a la relación entre la calidad de vida laboral y su relación con el estrés
laboral Barquero Bolaños (2005) señalan que el grado de satisfacción o bienestar que los
profesionales tienen con su trabajo se considera un condicionante básico de la
productividad y la calidad de los servicios sanitarios, siendo, a su vez, la satisfacción
laboral uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones sanitarias,
con la finalidad de evaluar su calidad global.

La satisfacción y el bienestar de los trabajadores están estrechamente ligados a
dos conceptos como son la calidad de vida laboral y el síndrome de estrés laboral
(desgaste profesional o Burnout). Ambos valoran dimensiones diferentes, pero
estrechamente relacionadas, como han puesto de manifiesto diversos estudios, y con ellos
se pueden identificar elementos clave de la gestión de personas que pueden mejorar su
calidad de vida laboral y consecuentemente la calidad de los servicios que prestan a la
comunidad.

A través de nuestra experiencia personal en el Centro de salud de Morona Cocha
- Iquitos 2024, ubicado en la ciudad de Iquitos, durante el año 2023 he tenido la
oportunidad de apreciar algunos síntomas de estrés laboral en personal médico (médicos
y practicantes) observando que este fenómeno perturbaba su buen desempeño personal y
profesional, razón por la cual me interesó conocer los factores que incidían en el mismo.

21

2.2. Formulación del problema

Problema general

¿Qué factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos y qué
relación guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de
Morona Cocha - Iquitos 2024?

Problemas específicos

1. ¿Qué factores demográficos que guardan relación con el estrés laboral en
personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
2. ¿Qué factores sociales que guardan relación con el estrés laboral en personal
del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
3. ¿Qué factores económicos que guardan relación con el estrés laboral en
personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
4. ¿Qué factores laborales que guardan relación con el estrés laboral en
personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
5. ¿Qué factores académicos que guardan relación con el estrés laboral en

personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general.

¿Determinar la relación entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

2.3.2. Objetivos específicos.

1) ¿Determinar la relación entre los factores demográficos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

2) ¿Determinar la relación entre los factores sociales y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

3) ¿Determinar la relación entre los factores económicos y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

4) ¿Determinar la relación entre los factores laborales y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

5) ¿Determinar la relación entre los factores académicos y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

22

2.4.

57

zona ignorada

Justificación de la investigación

Martínez (2010) señala que el estrés laboral (Síndrome de Burnout) es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos, ya que inicialmente se detectó y estudió en profesionales dedicados a trato directo con personas como los docentes, médicos, enfermeras y personal de prisiones. Es decir, fue aplicado en sus comienzos sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario, pero en la actualidad el síndrome de Burnout se ha generalizado a una vasta serie de actividades laborales.

El Síndrome de Burnout es un problema social y de Salud Pública, porque se trata de un trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afronte al trabajo que se da con mayor frecuencia en los profesionales de salud, sobre todo el personal que mantiene contacto directo con los pacientes.

El personal asistencial, debido a su interacción constante no solo con los pacientes sino también con sus familiares y colegas, enfrenta múltiples factores estresantes. Por ello, mantener un buen estado de salud física y mental es esencial para equilibrar sus actividades y brindar una atención de calidad. En un servicio asistencial y otros centros de atención, es fundamental que el personal sanitario proporcione una atención integral. Este tipo de investigación es crucial para identificar a tiempo el síndrome que afecta la salud mental del personal asistencial, impactando en su calidad de atención y estabilidad.

Las acciones para prevenir y solucionar el Síndrome de Burnout son variadas y alcanzables si se detectan a tiempo. Conocer la prevalencia y los factores epidemiológicos y laborales entre el personal asistencial facilita la implementación de programas de promoción de la salud. La importancia social radica en la necesidad de prevenir

 **58 años**

repositorio.ucm.edu.co | Incidencia del síndrome de burnout en un hospital de primer nivel de complejidad en el departamento de Antioquia
<https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/4353>

el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud mediante el control

de los factores de riesgo que se pueden modificar, asegurando así un mejor desempeño profesional. Además, los resultados obtenidos servirán como base para futuras investigaciones.

23

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

HG: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024

H2: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (Tiempo de Servicios) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (Tiempo de Servicios) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H3: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha -

Iquitos 2024.

H4: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

24

H5 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H6 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H7 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H8 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H9 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0 No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento

en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H10 Existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

25

2.6. Variables

Variable 1:

Factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos

Variable 2

Síndrome de Burnout

Operacionalización de las variables

Variables Dimensiones Indicadores Escala / Medición

Factores

demográficos,

sociales, económicos,

laborales y

académicos.

Elementos de diversa

índole que influyen en

el desempeño personal

y grupal del trabajador

de salud de Morona

Cocha. Iquitos,

Factores

demográficos

Factores sociales

Factores

económicos,

Factores laborales

Factores académicos.

Edad cronológica

Tiempo de servicio

Relaciones Interpersonales

Percepción del ambiente laboral

Ingresos económicos

alcanzan

Cuenta con otro trabajo

Vive con comodidad

Satisfacción con el trabajo

Reconocimiento en el

trabajo

Tiempo experiencia

profesional

Escala tipo Likert de

tipo nominal

Síndrome de Burnout

Respuesta al estrés

laboral crónico

integrado por actitudes

y sentimientos

negativos hacia las

personas con las que se

trabaja y hacia el propio

rol profesional, así

como por la vivencia de

encontrarse agotado".

Cansancio

Emocional

Despersonalización

Realización
Personal

Sentimientos de fatiga

física y emocional:

Agotamiento, fatiga,
desgaste, aburrimiento.

Grado en que uno reconoce
sus actitudes de frialdad,
distanciamiento,
Insensibilidad,
Indiferencia, culpabilidad,
dureza e incomprensión.

 **59**

hdl.handle.net | Estrés en enfermeras y sobrecarga de trabajo en el servicio de emergencia en un hospital público, Lima, 2022
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/7335>

Sentimientos de auto

eficacia y realización

personal en el trabajo:

Rendimiento laboral,

respuesta hacia uno mismo,

a los pacientes,
clima laboral, actitud,
satisfacción.

Escala tipo Likert de
tipo nominal

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El

método utilizado fue el método hipotético-deductivo. Este método, según

Bunge (2006) sigue el siguiente proceso: A través de observaciones realizadas de

un caso particular se plantea un problema; Se formula una hipótesis explicativa;

A través de un razonamiento deductivo se intenta validar la hipótesis

empíricamente (cuantitativamente). Su enfoque es cuantitativo, ya que procesa los

datos de manera numérica, con procesamientos estadísticos. En nuestro caso las

variables independientes fueron los factores demográficos, sociales, económicos,

laborales y académicos, mientras que la variable dependiente fue el síndrome de

Burnout (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) y la

unidad de observación el personal sanitario del hospital.

El estudio fue del tipo básico porque "estuvo orientado a la generación de

un nuevo conocimiento científico y persigue la generalización de los

conocimientos encontrados". Sánchez Carlessi (2005: 124). El nivel de la

investigación fue descriptivo explicativa. Descriptiva porque se describieron las

frecuencias y/o promedios; y se estimaron los parámetros con intervalos de

confianza. Fue explicativa porque explicó el comportamiento de una variable en

función de

otra(s), como señalan Hernández y otros (2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio fue "no experimental" ya que no se manipuló

ninguna de las variables. Hernández y otros (2014) definen los diseños no

experimentales como:

"Estudios

que se realizan sin la manipulación deliberada de

variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para

después analizarlos".

Desde el punto de vista estadístico el diseño asumido fue el correlacional

ya que busca relacionar las variables. Hernández, (2014) con relación a este tipo

de estudio señala: "Tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos

o conceptos o categorías".

Al respecto, Cazau (2006) señala: La investigación correlacional tiene como

finalidad medir el grado de



64

repositorio.unapikitos.edu.pe | Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en las asignaturas de comunicación y matemática en estudiantes de 5to. grado de se...
<http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5980>

relación que eventualmente pueda existir entre dos o

más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, busca

establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o



65

repositorio.ucp.edu.pe
<http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/7eb6fce4-2c7c-4752-b275-5fbaa54b6edf/content>

intensidad

(es decir, cuán correlacionadas están). Por tanto, el objetivo esencial de



66

hdl.handle.net | Dimensiones de personalidad y su relación con la toma de decisiones en el personal piloto de una Institución Armada, Iquitos, 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1802>

la investigación correlacional es



67

hdl.handle.net | La agresividad y su relación con la asertividad en un grupo de adolescentes de ambos sexos del distrito de San Juan Bautista. Iquitos. 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1287>

determinar cómo se comportará un concepto o

variable conociendo el



68

repositorio.unapikitos.edu.pe | Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en las asignaturas de comunicación y matemática en estudiantes de 5to. grado de se...
<http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5980>

comportamiento de otra u otras variables relacionadas, es

decir, su objetivo es predecir.

Hernández (2014) señala que la investigación correlacional asocia variables

mediante un patrón predecible para un grupo o población: Este tipo de estudios

tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre

dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En

ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se

ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios

correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden

cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan

la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Por esta razón, las puntuaciones obtenidas de los instrumentos aplicados

serán ingresadas a un programa estadístico

computarizado

(Statistical Package for

Social Science,

SPSS Ver.25 para Windows. A continuación, se correlacionarán

las mencionadas variables, utilizando para ello la Razón Chi Cuadrado de Pearson,

con la finalidad de establecer si existen relaciones significativas entre ellas.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de

correlación empleado:

CORRELACIÓN (r)

Variable 1

Variable 2

Factores demográficos,

Sociales, económicos,

Laborales y académicos,

Población y muestra

La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad del

personal profesional de Salud que labora en el Centro de salud de Morona Cocha

- Iquitos 2024. Esta población estuvo conformada por un total de 154 personas.

Esta población se distribuye de acuerdo a la nómina que obra en los archivos de la oficina de recursos humanos.

Cuadro 1

Relación población del personal del Centro de Salud Moronacocha 2023
Personal de salud Cantidad Cantidad

Médicos	12	8%
Enfermeros	24	16%
Obstetras	14	9%
Técnicos de enfermería	65	42%
Técnico de laboratorio	10	6%
Técnico de farmacia	15	10%
Odontología	7	5%
Psicólogos	4	3%
Biólogos	3	2%
Total	154	100%

Fuente: Base de datos Recursos Humanos Centro de Salud – Morona Cocha, 2023

En cuanto a la muestra de la investigación se consideró que, siendo la población bastante reducida, el aplicar un proceso de muestreo probabilístico hubiese reducido aún más la cantidad de encuestados. Por esta razón se aplicó un censo. Es decir, se trabajó con la totalidad de la población. El muestreo fue, por tanto, no probabilístico, intencional y censal.

El criterio básico de inclusión fue ser personal profesional de Salud activo que labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. El criterio de exclusión fue no ser personal profesional de salud activo que no labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

de recolección de datos

La técnica que se empleará en la presente investigación es la “observación por encuesta”. Según García Ferrando (1993: 142) la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Complementariamente, Sierra Bravo (1994: 83) señala que:

La observación por encuesta, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

Los instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación son dos

 **hdl.handle.net** | La agresividad y su relación con la asertividad en un grupo de adolescentes de ambos sexos del distrito de San Juan Bautista. Iquitos. 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1287>

cuestionarios tipo

Likert elaborados expresamente para evaluar las variables consideradas en el estudio.

Estos instrumentos serán respondidos por el personal del centro de salud. Ambos cuestionarios antes de ser aplicados definitivamente serán sometidos a estudios de validez aplicando el criterio de expertos y

 **hdl.handle.net** | Dimensiones de personalidad y su relación con la toma de decisiones en el personal piloto de una Institución Armada, Iquitos, 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1802>

a estudios de confiabilidad

utilizando la Prueba Alpha de Cronbach.

Escala de estrés laboral de Maslach

La escala fue elaborada por Maslach y Jackson (1981) y consta de 22 ítems, para cada ítem se solicita 6 opciones de respuesta que expresan la frecuencia con que se ha experimentado sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, estas respuestas se califican mediante una escala numérica tipo Likert que va desde 0 = nunca hasta 6 = siempre o todos los días. Es una escala de fácil aplicación puesto puede ser autoadministrable o aplicado de manera individual o colectiva. Inicialmente fue elaborada para profesionales de

30

salud y posteriormente fue aplicada para otros profesionales. La versión al castellano fue adaptada y validada en el Valencia (2002), tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9.

La escala de Maslach permite medir el desgaste profesional centrándose en 3 dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, concibiendo al desgaste profesional como una variable continua que se puede experimentar en bajo, moderado o alto grado y no como una variable discreta que está presente o ausente.

Las puntuaciones altas en las subescalas de agotamiento emocional y en la subescala de despersonalización y una puntuación baja en la subescala de realización personal son reflejo de un alto grado del síndrome de desgaste profesional. Las Puntuaciones medias entre las tres subescalas es reflejo de un grado medio del síndrome del desgaste profesional. Las puntuaciones bajas en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización y las puntuaciones altas en la subescala de realización personal indican un grado bajo del síndrome.

Procedimientos para la recopilación de datos

Se tendrá en cuenta la siguiente información:

Subescala para la forma MBI – HSS (MP):

Subescala Código Ítems
Nº

Ítems

%

Ítems

Ptje. por

Subescala

Indicios

Burnout

Agotamiento
emocional

EE 1,2,3,6,8,12,14,16,20 9 0 a 6 0 a 54 Mas de 26

Despersonalización DP 5,10,11,15,22 5 0 a 6 0 a 30 Mas de 09

Realización

personal
PA 4,7,9,12,17,18,19,21 8 0 a 6 0 a 48 Mas de 34

Valoración:

Subescala Bajo Medio Alto

Agotamiento emocional 0 a 18 19 a 25 27 a 54

Despersonalización 0 a 5 5 a 9 10 a 30

Realización personal 0 a 33 (*) 34 a 39 40 a 56

(*) Síntomas del Síndrome de Burnout



hdl.handle.net | La agresividad y su relación con la asertividad en un grupo de adolescentes de ambos sexos del distrito de San Juan Bautista. Iquitos. 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1287>

Se llevaron a



repositorio.unapiquitos.edu.pe | Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en las asignaturas de comunicación y matemática en estudiantes de 5to. grado de se...
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5980>

cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los

datos:

1.

Realizamos la coordinación con los responsables de la entidad para

obtener el acceso y proceder a la aplicación de los instrumentos.

2. Procedimos a la aplicación de los instrumentos.

3. Realizamos la calificación de los cuestionarios aplicados.

4. "Las puntuaciones obtenidas se transfirieron al Programa Estadístico SPSS V. 27 para llevar a cabo los análisis estadísticos pertinentes."

5. Ejecutamos los procedimientos estadísticos necesarios para comprobar las hipótesis planteadas.

6. Analizamos los resultados, elaboramos las conclusiones correspondientes y formulamos las recomendaciones pertinentes

Procesamiento de la información

Como el nivel de la investigación asumido fue el correlacional se aplicó

para

**75**

hdl.handle.net | Estrés laboral y estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la unidad de tránsito y seguridad vial. Iquitos 2021
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1882>

la

**76**

hdl.handle.net | La agresividad y su relación con la asertividad en un grupo de adolescentes de ambos sexos del distrito de San Juan Bautista. Iquitos. 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1287>

contrastación

**77**

repositorio.unapiquitos.edu.pe | Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en las asignaturas de comunicación y matemática en estudiantes de 5to. grado de se...
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5980>

de las hipótesis el análisis de correlación Chi Cuadrado de

Pearso. El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (1998)

expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables

**78**

hdl.handle.net | La agresividad y su relación con la asertividad en un grupo de adolescentes de ambos sexos del distrito de San Juan Bautista. Iquitos. 2020
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/1287>

consideradas. El

Coeficiente de Correlación, puede ser positivo (el incremento en una variable

implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica

el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable

implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de la

s

variables tiene valor estadístico);

**79**

repositorio.unapiquitos.edu.pe | Estilos de aprendizaje y rendimiento académico en las asignaturas de comunicación y matemática en estudiantes de 5to. grado de se...
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5980>

no significativo (la asociación de las variables

no tiene valor estadístico)". El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras

más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa.

En el presente estudio se aplicará la Razón Chi-Cuadrado para tablas de

contingencia.

Este procedimiento se aplica para determinar la independencia o

asociación entre dos variables categoriales o nominales. Es decir, trata de

constatar si las dos variables son independientes entre sí, o si por el contrario,

están relacionadas o asociadas. Hay que precisar que las variables categoriales

son aquellas variables que pueden clasificarse en dos o más categorías, como es

el caso de la variable “estrés laboral” (Bajo Estrés Laboral, Estrés Laboral Medio

y Alto Estrés Laboral). Esta variable se combina (dentro de una Tabla de

Contingencia 3 x 4) con la otra variable, por ejemplo, las “relaciones

interpersonales” que presenta 4 categorías (Malas Relaciones Interpersonales, Regulares Relaciones Interpersonales, Buenas Relaciones Interpersonales y Muy Buenas Relaciones Interpersonales). De este modo se conforma una tabla de contingencia de 4 x 3. La Hipótesis Nula afirma que entre ambas variables no existe relación, es decir, que son independientes. Por el contrario, si se rechaza la Hipótesis Nula se comprueba que existe relación entre ambas variables.

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. Se debe tener presente que la prueba de Chi-cuadrado en tablas de contingencia establece sólo la existencia o ausencia de asociación entre las variables, pero no mide la magnitud de la asociación. Es el coeficiente de contingencia es el que mide el grado de relación entre las dos variables y se aplica a datos de escalas categoriales.

3.5. Consideraciones éticas

Según Trujillo, S. (2018), manifiesta las siguientes consideraciones éticas:

- 1) Veracidad. Se revisó las normas éticas para referenciar a los diferentes autores y material bibliográfico examinado.
- 2) Fidelidad. Se respetó las pautas del estudio y se notificó a los participantes de la muestra que no se dará a conocer la información proporcionada por ellos.
- 3) Respeto a la autonomía. Se respetó el consentimiento informado del colaborador y de su decisión libre de formar parte del estudio, explicándole los posibles inconvenientes a afrontar.
- 4) Se explicó a los participantes del beneficio y riesgos que pueden derivar de su participación.
- 5) La selección de la muestra no efectuó distinciones por raza, sexo o edad, religión de los participantes, se les comunicó que, en el futuro, el estudio servirá como herramienta para entender las variables de investigación.
- 6) Se respetó el anonimato de los participantes.
- 7) La información recogida de la muestra se trató con el carácter de secreto.
- 8)

 **80**

repositorio.ucp.edu.pe
http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1353/XIOMARA_MILAGROS_PINEDO_TAPULLIMA_-_TESIS.pdf?sequence=1

Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos del personal del Centro de Salud de Morona Cocha. Iquitos 2024.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

a) Distribución de la muestra por sexo

Tabla 1

Distribución de la muestra según sexo

Distribución según sexo

f	%
Masculino	70 45%
Femenino	84 55%
Total	154 100%

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un ligero predominio del grupo femenino (55%) sobre el grupo masculino (45%).

b) Distribución de la muestra por grupo etario

Tabla 2

Distribución de la muestra según edad

Edad	f	%
Menor de 24	31	20%
Entre 25 - 45	68	44%
Más de 46	55	36%
Total	154	100%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el grupo predominante es el de 25 – 45 años (44%) sobre los otros.

c) Distribución de la muestra por Estado Civil

Tabla 3

Distribución de la muestra por Estado Civil

Estado Civil	f	%
Soltero	63	40,91%
Casado	15	9,74%
Conviviente	70	45,45%
Divorciado	3	1,95%
Viudo	3	1,95%

Total 154 100,00%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el grupo predominante es el de convivientes (45.4%) y el de solteros (40.9%).

d) Distribución de la muestra por zona de procedencia

Tabla 4

Distribución muestral por procedencia

Zona	f	%
Urbana	88	57,14%
Rural	66	42,86%
Total	154	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el grupo predominante es el de zona urbana (57.14%) sobre el otro grupo.

4.2. Estadística Inferencial

4.2.1. Hipótesis Específica 1

Esta hipótesis planteaba que:

H1: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024,



hdl.handle.net | Resiliencia en el personal civil que labora en el grupo aéreo 42 – Iquitos. 2022.
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/2191>

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por edad cronológica.

Tabla 5

Edad Cronológica

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de servicio con estrés laboral.

35

Tabla 6:

De contingencia Edad Cronológica y Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 7: Prueba de Razón Chi Cuadrado

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se constató que a medida que se incrementa la edad cronológica disminuye relativamente el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 1.

4.2.2. Hipótesis Específica 2

Esta hipótesis planteaba que:

H2: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024

 **hdl.handle.net** | Resiliencia en el personal civil que labora en el grupo aéreo 42 – Iquitos. 2022.
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/2191>

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por años de servicio:

Tabla 8

Años de Servicio

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de servicio con estrés laboral.

Tabla 9:

Tabla de contingencia Años de Servicio y Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 10: Razón Chi Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se constató que a medida que se incrementan los años de servicios disminuye relativamente el estrés laboral. consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 2.

4.2.3. Hipótesis Específica 3

Esta hipótesis planteaba que:

H3: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha

- Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha

- Iquitos 2024.

 **hdl.handle.net** | Resiliencia en el personal civil que labora en el grupo aéreo 42 – Iquitos, 2022.
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/2191>

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores sociales

(relaciones interpersonales):

Tabla 11
Relaciones Interpersonales

Fuente: Elaboración propia

38

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de relaciones interpersonales con estrés laboral.

Tabla 12: Tabla de contingencia Relaciones Interpersonales y Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 13:
Prueba de Chi Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se constató que a medida que mejoran las relaciones interpersonales disminuye relativamente el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 3.

39

4.2.4. Hipótesis Específica 4

Esta hipótesis planteaba que:

H4: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción

del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

**hdl.handle.net** | Resiliencia en el personal civil que labora en el grupo aéreo 42 – Iquitos. 2022.
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/2191>

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores sociales

(Percepción del Ambiente de Trabajo):

Tabla 14 Percepción del ambiente del trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de relaciones interpersonales con estrés laboral:

Tabla 15:

Tabla de contingencia Percepción Ambiente de Trabajo y Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

40

Tabla 16: Razón Chi Cuadrado

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se consideró Se constató que a medida que mejora la percepción positiva del ambiente de trabajo disminuye relativamente el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 4.

41

4.2.5. Hipótesis Específica 5

Esta hipótesis planteaba que:

H5 Existe relación directay significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores

económicos (Ingresos Económicos Alcanzan):

Tabla 17: Ingresos Económicos Suficientes

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de factores económicos (Ingresos Alcanzan) con estrés laboral:

Tabla 18: Tabla de contingencia Ingresos Alcanzan y Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

42

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 19:

Razón Chi Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 5.

4.2.6. Hipótesis Específica 6

Esta hipótesis planteaba que:

H6 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra

por factores

económicos (Cuenta con Otro Trabajo):

Tabla 20: Cuenta con otro Trabajo

Fuente: Elaboración propia

43

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de factores económicos (Ingresos Alcanzan) con estrés laboral:

Tabla 21: Tabla de contingencia Tiene Otro Trabajo y Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 22:

Razón Chi Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Es decir, en la medida que una persona no tiene que recurrir a un segundo empleo para afrontar sus gastos disminuye su estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 6.

44

4.2.7. Hipótesis Específica 7

Esta hipótesis planteaba que:

H7 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores

económicos (Vive con Comodidad):

Tabla 23

Vive con Comodidad

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de factores económicos (Vivo con Comodidad) con estrés laboral:

Tabla 24:

Tabla de contingencia Vivo con Comodidad y Estrés Laboral

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

45

Tabla 25

Razón Chi Cuadrado

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Es decir, en la medida que una persona vive con mayor comodidad su estrés laboral tiende a disminuir. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 7.

4.2.8. Hipótesis Específica 8

Esta hipótesis planteaba que:

H8 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

 **hdl.handle.net** | Resiliencia en el personal civil que labora en el grupo aéreo 42 – Iquitos. 2022.
<http://hdl.handle.net/20.500.14503/2191>

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores laborales

(Satisfacción con el Trabajo):

Tabla 26

Satisfacción con el Trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de los factores laborales
(Satisfacción con el Trabajo) con el estrés laboral:

Tabla 27:
Tabla de contingencia Satisfacción con el Trabajo y Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 28
Razón Chi Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Se constató que se incrementa la satisfacción con el propio trabajo el estrés laboral tiende a disminuir. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 8.

4.2.9. Hipótesis Específica 9

Esta hipótesis planteaba que:
H9 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales
(Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud
de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores laborales
(Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud
de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra
por factores laborales
(Reconocimiento Laboral):

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) con el estrés laboral:

Tabla 30: Tabla de contingencia Reconocimiento en el Trabajo y Estrés Laboral

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 31

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, a medida que se incrementa el reconocimiento laboral tiende a disminuir el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 9.

4.2.10. Hipótesis Específica 10

Esta hipótesis planteaba que:

H10 Existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.



H0: No existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores laborales

(Reconocimiento Laboral):

Tabla 32

Experiencia Profesional

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de los factores académicos

(Experiencia Profesional) con el estrés laboral:

Tabla 30: Tabla de contingencia Experiencia Profesional y Estrés Laboral

50

En la siguiente tabla observamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 31

Razón Chi Cuadrado

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Experiencia Profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Es decir, a medida que se incrementan los años de experiencia profesional el estrés laboral tiende a disminuir. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 10.

4.2.11. Hipótesis General

Como la Hipótesis General es una integración de las diez hipótesis específicas y, al comprobarse las diez hipótesis específicas, se considera también comprobada la Hipótesis General, que es un consolidado –como ya se indicó- de las diez hipótesis específicas.

51

CAPÍTULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Las puntuaciones obtenidas por la muestra del estudio se ubicaron en su mayor parte entre

las puntuaciones promedio. El estudio realizado permitió las siguientes comprobaciones referidas a las relaciones entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos sobre el estrés laboral. De este modo se constató que:

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 1 que postulaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementa la edad cronológica disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 2 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementan los años de servicios disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 3 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran las relaciones interpersonales disminuye relativamente el estrés laboral

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 4 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (percepción positiva del ambiente de trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la percepción positiva del ambiente de trabajo disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 5 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 6 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con otro trabajo) y el estrés laboral en

52

personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 7 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (la persona deja de recurrir a un segundo empleo como recurso adicional) y por consiguiente disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 8 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (Vive con mayor comodidad) disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 9 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento Laboral) y el estrés laboral en

personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la satisfacción con el trabajo disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 10 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de Experiencia Profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementa el tiempo de experiencia profesional mejora el reconocimiento en el trabajo disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis General por cuanto al ser ésta la integración de las diez hipótesis específicas y encontrándose estas hipótesis debidamente comprobadas, se considera también comprobada la Hipótesis General, al ser un consolidado de las diez hipótesis específicas.

Es decir, se ha comprobado que el estrés laboral en el personal de los centros de salud es un problema crítico que afecta no solo al bienestar de los profesionales de la salud, sino también a la calidad de la atención al paciente que se brinda dentro del sistema de salud y que el estrés laboral influenciado por una compleja interacción de factores demográficos,



sociales, económicos, laborales y académicos, cada uno de los cuales

53

contribuye de manera única a la experiencia de estrés y agotamiento entre los trabajadores de los centros de salud. Reconocer la importancia de estos factores es esencial para las organizaciones de atención médica que se esfuerzan por crear entornos de trabajo de apoyo que promuevan la salud mental y la satisfacción laboral. Se ha demostrado que los factores demográficos, como la edad y el tiempo de servicios; los factores sociales, como



la percepción del clima laboral y las relaciones interpersonales dentro de la institución;

los factores económicos como: ingreso económico suficiente, cuenta con otro trabajo, vive con comodidad; los factores laborales como satisfacción con el propio trabajo y el reconocimiento de su entitas hospitalaria; estado civil, la educación, la experiencia laboral y los ingresos, afectan los niveles de estrés entre los trabajadores de atención médica, como señalan Nagle y cols.



(2024). Las investigaciones indican que los trabajadores más jóvenes tienden a informar niveles más altos de estrés y agotamiento, mientras que la relación entre el estado civil y el agotamiento es matizada, y las personas casadas a veces experimentan un mayor estrés, como señala Qin y cols. (2023). Además, el nivel educativo juega un papel en la resiliencia contra el agotamiento, y los profesionales de la salud con títulos superiores a menudo están mejor equipados para hacer frente a los factores estresantes, tal como indica Marzo y cols.

(2022). También se

ha encontrado que muchos trabajadores de la salud expresan preocupación por su bienestar financiero en medio del aumento de los costos de vida y la inflación, como precisan Erschens y cols. (2024)

Los factores sociales también desempeñan un papel fundamental en la configuración del panorama del estrés laboral. La calidad de las relaciones entre colegas y supervisores puede afectar significativamente los niveles de estrés, ya que las interacciones de apoyo pueden mitigar los sentimientos de agotamiento, mientras que los entornos laborales tóxicos pueden aumentar el estrés y el agotamiento emocional, como lo han verificado los estudios de Chen (2024) y los trabajos de Xu (2023).

Por su lado, el medio ambiente al interior de la empresa, o sea, el clima organizacional también es importante, ya que los entornos caracterizados por el reconocimiento y el apoyo tienden a fomentar una mejor moral de los empleados, mientras que las altas demandas con poco apoyo pueden conducir a un mayor cinismo y agotamiento entre el personal, tal como señalan Niosh y cols. (2015).

54

Comprender la intrincada relación entre estos diversos factores y el estrés laboral es fundamental para las organizaciones de atención médica que buscan mejorar la resiliencia de su fuerza laboral. Las estrategias de gestión efectivas que abordan tanto las dimensiones psicosociales como económicas del lugar de trabajo pueden ayudar a aliviar el estrés, mejorar la satisfacción laboral y, en última instancia, mejorar los resultados de la atención al paciente. A medida que los sistemas de atención de la salud continúan afrontando los desafíos que plantean las crecientes demandas y presiones económicas, priorizar la salud mental del personal de los centros de salud sigue siendo esencial para la sostenibilidad de la profesión y el bienestar de quienes atienden, es lo que señalan Babapour y cols. (2015).



Los factores demográficos desempeñan un papel importante en la experiencia y el desarrollo del estrés y el agotamiento relacionados con el trabajo entre los trabajadores de los centros de salud. Varios estudios indican que las variables sociodemográficas, como la edad, el género, la educación, el estado civil y la experiencia laboral, están estrechamente vinculadas al bienestar psicológico de los trabajadores de atención de la salud. Se ha identificado la edad como un factor demográfico clave que influye en el síndrome de burnout, y los profesionales sanitarios más jóvenes tienden a manifestar niveles más altos de estrés y burnout en comparación con sus homólogos de mayor edad. También se ha demostrado que los antecedentes educativos influyen en varios aspectos del estrés relacionado con el trabajo. Sin embargo, los hallazgos han sido inconsistentes: algunos estudios sugieren que un mayor nivel educativo está vinculado a una mayor resiliencia contra el síndrome de burnout, mientras que otros no indican efectos mediadores significativos.

En particular, se ha descubierto que los trabajadores sanitarios con títulos de posgrado

muestran una mayor resiliencia en comparación con aquellos que solo tienen una licenciatura, aunque esta resiliencia puede variar en función de otros factores demográficos.

La experiencia laboral y los ingresos también contribuyen a la experiencia de estrés entre los trabajadores de la salud. Los estudios indican que una mayor permanencia en el campo médico puede correlacionarse con un mayor nivel de agotamiento, posiblemente debido al estrés laboral acumulado a lo largo del tiempo.



55

La presente investigación ha constatado que a medida que se incrementa la edad cronológica el estrés laboral tiende a disminuir. Esto depende de varios factores:

1. Las personas mayores pueden enfrentar menos estrés en el trabajo debido a la experiencia acumulada, que les permite resolver problemas con mayor eficiencia y confianza.

2. Las personas mayores pueden haber alcanzado un nivel de estabilidad en sus carreras, lo que podría reducir el estrés relacionado con la competencia o la inseguridad laboral.

Inversamente, las personas más jóvenes suelen estar en las etapas iniciales de sus carreras, lo que puede llevar a un mayor estrés debido a la presión por destacar, establecerse profesionalmente y cumplir expectativas.

3. Las personas mayores, que se acercan a la jubilación, pueden experimentar menos estrés si sus responsabilidades personales y laborales disminuyen. Algunas personas mayores pueden desarrollar -debido a su experiencia- mejores estrategias para manejar el estrés, como técnicas de relajación y manejo del tiempo.



Si bien no se puede afirmar rotundamente que las personas con más tiempo de servicio en una empresa presenten menos estrés laboral, existen algunas consideraciones que podrían fundamentar esta posición:

Por su parte, las personas con más tiempo de servicio:

1. Presentan mayor experiencia y competencias: Con el tiempo, las personas adquieren habilidades y conocimientos que les permiten manejar mejor las demandas del trabajo y resolver problemas con mayor eficacia. Esta familiaridad con los procesos y el conocimiento profundo de la cultura organizacional de la empresa, puede reducir la incertidumbre y, por ende, el estrés.

2. Estabilidad laboral: Los empleados con más tiempo suelen disfrutar de mayor estabilidad y seguridad en el empleo, lo que disminuye el estrés relacionado con el temor al despido o la incertidumbre laboral.

3. El mayor tiempo de servicios posibilita desarrollar vínculos más fuertes con colegas

y jefes, lo que puede facilitar el trabajo en equipo y el apoyo social, ambos factores protectores frente al estrés.



56

4. Conocimiento de las expectativas: Las personas con más antigüedad suelen tener mayor claridad sobre lo que se espera de ellas, lo que puede reducir la ambigüedad y la presión laboral.

En conclusión, puede señalarse que aunque la experiencia y la estabilidad asociadas con la antigüedad en una empresa pueden contribuir a reducir ciertos tipos de estrés, hay circunstancias en las que el tiempo de servicio puede actuar como un factor de riesgo.



En cuanto a los factores económicos, éstos exacerban o reducen el estrés laboral. Pueden reducir el estrés ya que influyen directamente en su bienestar y seguridad. Aquí algunos casos donde estas condiciones económicas contribuyen a disminuir el estrés:

1. Salario Suficiente y Competitivo: Cuando un trabajador recibe un salario que cubre adecuadamente sus necesidades básicas (vivienda, alimentación, salud) y permite un margen para ahorrar o disfrutar de actividades recreativas, experimenta menor estrés relacionado con la estabilidad financiera. De hecho un salario competitivo puede incrementar la satisfacción laboral y reducir la preocupación por buscar mejores oportunidades.

2. Beneficios Sociales y Económicos: El seguro médico: Tener acceso a atención médica gratuita o subsidiada alivia la ansiedad en torno a gastos imprevistos por problemas de salud. Los aportes para jubilación permiten sentir que su futuro está asegurado lo que reduce el estrés relacionado con la incertidumbre a largo plazo. Los bonos y premios junto con los incentivos económicos por productividad o cumplimiento de metas refuerzan el sentido de logro y motivación. 3. Las políticas de Equilibrio Vida-Trabajo como los subsidios para transporte, guarderías o programas de apoyo a la familia ayudan a reducir los gastos y las preocupaciones familiares, disminuyendo el estrés. Los adelantos de salario en casos de emergencias financieras, el acceso a adelantos sin intereses alivia tensiones económicas. Los fondos de ahorro o préstamos internos reducen el estrés financiero externo.

Estudios realizados en Perú corroboran estos hallazgos, como los de Alfaro, K (2021) quien encontró correlaciones significativas entre los factores psicosociales con



repositorio.uta.edu.ec | Riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral en empresas de tecnología de la ciudad de Quito
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/bitstream/123456789/35349/1/143%20GTH.pdf>

el estrés



repositorio.ucv.edu.pe
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/57179/1/Alfaro_CK-SD.pdf

laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-

19. El estudio de Flores, (2023) también encontró relaciones significativas entre los

factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de salud de un hospital nivel II-2

en Puno durante el año 2022. Por su parte, el estudio de Suarez (2023) encontró relaciones significativas entre los factores psicosociales y el estrés laboral en profesionales de

 **repositorio.uwienner.edu.pe**
https://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9065/T061_20061256_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

enfermería del área de cardiología de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima – 2023.



En cuanto a los factores laborales, éstos pueden aumentar o reducir el estrés laboral. Es decir, la satisfacción con el propio trabajo y el reconocimiento del trabajador son factores esenciales en la reducción del estrés laboral, ya que están vinculados con la motivación, el sentido de pertenencia y el bienestar psicológico. Aquí se analiza su rol en este contexto:

1. Satisfacción con el Propio Trabajo, La satisfacción laboral se refiere al grado en que un trabajador se siente contento y realizado en su puesto. Su relación con la reducción del estrés incluye:

- a) Sentido de Logro y Propósito: Cuando las tareas realizadas son percibidas como valiosas y alineadas con los intereses o habilidades del trabajador, este experimenta menos estrés y más motivación. Sentir que su trabajo contribuye al éxito de la organización genera orgullo y disminuye la frustración.
- b) Adecuación del Trabajo a las Capacidades: Tener un rol que coincida con las habilidades y competencias del trabajador reduce la presión por cumplir expectativas poco realistas. La posibilidad de aprendizaje y desarrollo profesional también mejora la satisfacción y reduce la ansiedad laboral.
- c) Autonomía y Control: Trabajos que permiten cierto grado de autonomía dan al trabajador una sensación de control sobre sus responsabilidades, lo que reduce la percepción de estrés. La posibilidad de tomar decisiones incrementa la confianza y disminuye el sentimiento de impotencia ante situaciones adversas.
- d) Equilibrio Vida-Trabajo: La satisfacción aumenta cuando el trabajo no interfiere significativamente con la vida personal, reduciendo el agotamiento y el estrés.

2. Reconocimiento del Trabajador

El reconocimiento se refiere al aprecio y valoración que recibe un trabajador por sus esfuerzos, contribuciones y logros. Su impacto en la reducción del estrés laboral incluye:

- a) Incremento en la Autoestima y Motivación: Los trabajadores que se sienten valorados experimentan una mejora en su autoestima, lo que reduce el estrés relacionado con la inseguridad o el miedo al fracaso. El reconocimiento refuerza el esfuerzo y aumenta el

compromiso con las tareas asignadas.



b) Reducción de Conflictos Psicológicos: La falta de reconocimiento genera frustración

y desmotivación, mientras que un reconocimiento adecuado crea un ambiente de cooperación y respeto, disminuyendo tensiones.

c) Promoción de un Clima Laboral Positivo: Las prácticas de reconocimiento fomentan

relaciones laborales saludables y un sentido de pertenencia, reduciendo el estrés derivado de conflictos o aislamiento.

d) Aumento de la Percepción de Justicia: Reconocer los logros de manera equitativa

refuerza la percepción de justicia organizacional, disminuyendo el estrés relacionado con la sensación de desigualdad.

En resumen, la satisfacción laboral y el reconocimiento están interconectados: un

trabajador satisfecho con sus tareas es más propenso a recibir reconocimiento, y el

reconocimiento, a su vez, refuerza la satisfacción. Ambos factores actúan como

amortiguadores del estrés al promover el bienestar emocional y una visión positiva del

entorno laboral. Fomentar la satisfacción laboral y el reconocimiento mejora no solo el

bienestar del trabajador, sino también su desempeño, lo que genera beneficios tanto para el empleado como para la organización.

La presente investigación ha constatado que a medida que se incrementa la experiencia

profesional del sujeto el estrés laboral tiende a disminuir. Esto depende de varios factores:

1. Mayor Confianza y Competencia: El desarrollo de habilidades técnicas así como el

acceso a formación o educación profesional dota al trabajador de mayores y mejores

herramientas para desempeñar su rol con mayor eficiencia, lo que reduce el estrés

asociado a la sensación de incompetencia o inseguridad. Al adquirir más conocimientos

y experiencia, el trabajador puede enfrentar problemas con mayor independencia,

disminuyendo el estrés derivado de depender constantemente de otros.



59

2. Mejora de Oportunidades Laborales: Un mayor nivel profesional abre la puerta a

promociones, que a menudo traen consigo mejores salarios, beneficios y mayor

estabilidad, reduciendo el estrés financiero. Al ser más calificado, el trabajador tiene más

posibilidades de cambiar de empleo si el entorno laboral es tóxico o insatisfactorio,

reduciendo la sensación de estar atrapado en una situación indeseada.

3. Gestión Eficaz del Tiempo y las Tareas: El aumento de habilidades permite manejar

tareas complejas de manera más efectiva, reduciendo la sobrecarga laboral y el estrés

asociado al incumplimiento de plazos. Los niveles profesionales avanzados suelen incluir

formación en gestión del tiempo y planificación, lo que ayuda a distribuir mejor la carga

de trabajo.

4. El desarrollo profesional puede ser un poderoso reductor de estrés en el trabajo.



Aquellos que alcanzan niveles profesionales más altos suelen experimentar mayor reconocimiento y respeto, lo que disminuye la tensión derivada de sentirse infravalorado. Además, la formación profesional, al incorporar módulos sobre inteligencia emocional y gestión del estrés, proporciona herramientas valiosas para afrontar las exigencias laborales.

La capacidad de adaptarse rápidamente a nuevos roles y tecnologías, característica de quienes avanzan en su carrera, también minimiza el estrés asociado a la incertidumbre.



Asimismo, la alineación con los intereses y valores personales, que se facilita al progresar profesionalmente, aumenta la motivación y reduce el estrés causado por un trabajo carente de sentido. El progreso profesional genera entusiasmo y contrarresta la sensación de estancamiento, un factor común de estrés laboral. Sin embargo, es crucial gestionar el crecimiento profesional de manera equilibrada. La sobrecarga de responsabilidades y expectativas puede aumentar el estrés si no se maneja adecuadamente. La búsqueda incesante de mejora profesional, sin pausas, puede llevar al agotamiento.

Por lo tanto, el desarrollo profesional debe ir de la mano con estrategias de gestión del tiempo, manejo del estrés y equilibrio entre la vida laboral y personal. Cuando se logra este equilibrio, el crecimiento profesional se convierte en un instrumento eficaz para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida del trabajador.

60

5.2. Conclusiones

1) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 1 que postulaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

Se constató que a medida que se incrementa la edad cronológica disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

2) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 2 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

Se constató que a medida que se incrementan los años de servicios disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

3) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 3 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el

estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

Se constató que a medida que mejoran las relaciones interpersonales disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

4) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 4 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (percepción positiva del ambiente de trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la percepción positiva del ambiente de trabajo disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$.

5) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 5 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$.

6) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 6 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con otro trabajo) y

61

el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

7) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 7 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (la persona deja de recurrir a un segundo empleo como recurso adicional) y por consiguiente disminuye el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

8) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 8 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (Vive con mayor comodidad) disminuye el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$.

9) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 9 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento Laboral) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la satisfacción con el trabajo disminuye el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p =$

0.001, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

10) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 10 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de Experiencia Profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementa el tiempo de experiencia profesional mejora el reconocimiento en el trabajo disminuye el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

11) Se comprobó la Hipótesis General por cuanto al ser ésta la integración de las diez hipótesis específicas y encontrándose estas hipótesis debidamente comprobadas, se considera también comprobada la Hipótesis General, al ser un consolidado de las diez hipótesis específicas.

62

5.3. Recomendaciones

Sobre la influencia de los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos en

**94**

repositorio.continental.edu.pe
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12417/2/IV_FHU_501_TE_Tupi%3b1o_Calderon_2022.pdf

el estrés laboral en el personal de un centro de salud, pueden

plantearse algunas recomendaciones como las siguientes:

1) Factores demográficos: Desarrollar programas de bienestar adaptados a las edades: Implementar estrategias específicas según el grupo etario de pertenencia, ya que las necesidades y fuentes de estrés pueden variar entre personal joven y de mayor edad. Afrontar las diferencias de género, es decir, considerar las diferencias de género en la percepción y manejo del estrés, ofreciendo apoyo emocional y asesorías personalizadas.



2) Factores sociales: Fomentar una cultura de apoyo: Crear espacios de integración y diálogo entre el personal, promoviendo relaciones interpersonales saludables y el trabajo en equipo. Consolidar las redes de apoyo externo. Fortalecer las actividades que involucren a las familias o a la comunidad, mejorando el soporte social del personal.

3) Factores económicos: Revisar políticas salariales: Asegurarse que el personal reciba un salario justo acorde con sus responsabilidades y con el costo de vida de la región. Proveer incentivos económicos: Ofrecer bonos o beneficios económicos por rendimiento, antigüedad o capacitación, lo cual puede mitigar el estrés relacionado con preocupaciones financieras.

4) Factores laborales: Optimizar la carga de trabajo: Implementar evaluaciones periódicas de la carga laboral para evitar la sobrecarga, redistribuir tareas y

garantizar descansos adecuados. Establecer programas de capacitación en gestión del estrés: Ofrecer talleres y recursos que ayuden al personal a manejar

63

el estrés de manera efectiva. Garantizar condiciones laborales seguras y adecuadas: Supervisar que los espacios de trabajo sean cómodos, seguros y funcionales para reducir tensiones relacionadas con el entorno laboral.



5) Factores académicos: Promover la capacitación continua. Ofrecer acceso a cursos, diplomados y capacitaciones que permitan al personal actualizarse, aumentando su autoconfianza y disminuyendo el estrés por falta de competencias. Evitar la sobreexigencia en formación obligatoria: Diseñar programas de actualización profesional con horarios flexibles y compatibles con las responsabilidades laborales.

6) Evaluación y seguimiento: Realizar encuestas periódicas: Implementar evaluaciones regulares para medir el nivel de estrés laboral y los factores asociados, y adaptar las políticas en función de los resultados. Crear un comité de bienestar laboral: Establecer un grupo multidisciplinario que supervise la implementación de estas estrategias y evalúe su impacto.

7) Políticas públicas y enfoque integral: Abogar por políticas de salud mental laboral: Trabajar coordinadamente con el Ministerio de Salud para incluir estrategias de manejo del estrés como parte de las políticas nacionales. Asumir un enfoque interdisciplinario, es decir, integrar profesionales en psicología, sociología y trabajo social para abordar de manera holística el impacto de estos factores.

Variable 1:

Factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos

Variable 2

Síndrome de Burnout