



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**  
**ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS:**

---

**ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL CENTRO DE  
SALUD PAMPAPHALLA DEL DISTRITO DE SICUANI -  
CUSCO - 2019**

---

Presentado por:

Bach. Liceth Yanira Mamani Huamaní

Para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Asesora:

Dra. María Rosa Gamio Vega Centeno

Cusco – Perú

2019



## PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Miembros del Jurado

En cumplimiento al Reglamento Específico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: “Estresores Organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019”, con el objeto de optar al Título profesional de Licenciada en Administración.



## AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor y brindarme salud, dándome la fortaleza para seguir adelante y no desistir frente a las dificultades.

A mis amorosos padres que a lo largo de toda mi vida me han motivado y apoyado en mi camino de desarrollo y aprendizaje, quienes creyeron en mí en todo momento, para ellos mi eterno agradecimiento.

A todos mis docentes quienes con su dedicación y esfuerzo me han brindado grandes enseñanzas que han contribuido en mi formación profesional.

A la Doctora María Rosa Gamio Vega Centeno por su asesoramiento para la culminación de este trabajo de investigación quien me dio su apoyo desinteresado y quien me acompañó en todo el proceso, al Doctor José Humberto Vega Centeno Villena y la Licenciada Lyly Karina Curiza Vilca por guiarme en todo el proceso de dictamen y hacer un trabajo conjunto.



## DEDICATORIA

A mis padres Raúl y Tomasa, pilares fundamentales de mi vida, quienes con su inmenso amor, paciencia y sacrificios me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más, a mi papá, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, trabajo y honradez; y a mi mamá, por ser mi amiga, consejera y siempre anhelar lo mejor para mi vida.

A mis amigos que me brindaron palabras de aliento para seguir alcanzando mis metas, en especial a Maira, una gran amiga a quien estimo tanto, por su apoyo, motivación y siempre estar dispuesta a ayudarme.



**ÍNDICE**

Presentación ..... ii  
Agradecimiento..... iii  
Dedicatoria ..... iv  
Índice de tablas ..... x  
Índice de figuras..... xi  
Resumen..... xii  
Abstract... ..... xiii

**CAPÍTULO I**

**INTRODUCCIÓN**

1.1. Planteamiento del problema..... 1  
1.2. Formulación del problema ..... 3  
    1.2.1. Problema general. .... 3  
    1.2.2. Problema específico. .... 3  
1.3. Objetivo de la investigación ..... 3  
    1.3.1. Objetivo general. .... 3  
    1.3.2. Objetivo específico..... 3  
1.4. Justificación de la investigación ..... 4  
    1.4.1. Relevancia social..... 4  
    1.4.2. Implicaciones prácticas. .... 4  
    1.4.3. Valor teórico..... 4  
    1.4.4. Utilidad metodológica. .... 4  
    1.4.5. Viabilidad o factibilidad..... 5  
1.5. Delimitación de la investigación..... 5  
    1.5.1. Delimitación temporal..... 5  
    1.5.2. Delimitación espacial. .... 5  
    1.5.3. Delimitación conceptual..... 5



**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación ..... 6

    2.1.1. Antecedentes Nacionales..... 6

2.2. Bases teóricas..... 8

    2.2.1. Definición de estresores. .... 8

        2.2.1.1. Factores del estresor. .... 8

    2.2.2. Estresores organizacionales..... 9

        2.2.2.1. Demandas de tareas. .... 10

            a) Ocupación..... 10

            b) Seguridad..... 11

            c) Sobrecarga. .... 11

        2.2.2.2. Demandas físicas..... 12

            a) Temperatura..... 12

            b) Iluminación. .... 12

            c) Diseño de la oficina. .... 13

            d) Turnos. .... 13

        2.2.2.3. Demandas de rol..... 14

            a) Ambigüedad. .... 14

            b) Conflicto de roles. .... 15

        2.2.2.4. Demandas interpersonales..... 15

            a) Presiones grupales. .... 15

            b) Estilos de liderazgo. .... 16

            c) Conflicto interpersonal. .... 16

    2.2.3. Señales de estrés en los colaboradores..... 17

    2.2.4. Consecuencias del estrés. .... 17

        2.2.4.1. Consecuencias individuales..... 17



a) Conductuales. .... 18

b) Psicológicas. .... 18

c) Médicas. .... 18

2.2.4.2. Consecuencias organizacionales. .... 18

a) Desempeño. .... 19

b) Retraimiento. .... 19

c) Actitudes. .... 19

2.3. Marco conceptual. .... 19

2.4. Variable de estudio ..... 20

2.4.2. Conceptualización de variable. .... 21

2.4.3. Operacionalización de la variable. .... 23

2.5. Marco institucional ..... 23

2.5.1. Reseña de la institución. .... 23

2.5.2. Relación del personal. .... 24

2.5.3. Organigrama. .... 25

2.5.4. Bases legales. .... 26

**CAPÍTULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación. .... 27

3.2. Enfoque de la investigación. .... 27

3.3. Diseño de la investigación ..... 27

3.4. Alcance de investigación ..... 27

3.5. Población y muestra. .... 27

3.5.1. Población. .... 27

3.5.2. Muestra. .... 28

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos ..... 28

3.6.1. Técnica. .... 28



3.6.2. Instrumento..... 28

3.7. Procedimientos de análisis de datos..... 28

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado ..... 29

4.1.1. Presentación del instrumento..... 29

4.1.2. Fiabilidad del instrumento..... 30

4.2. Resultados de la variable estresores organizacionales..... 30

4.2.1. Demandas de tareas..... 31

    a)Resultados de los indicadores de la dimensión demandas de tareas..... 31

    b)Resultados de la dimensión demandas de tareas cliente..... 32

    c)Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de tareas cliente..... 33

4.2.2. Demandas físicas..... 34

    a)Resultados de los indicadores de la dimensión demandas físicas..... 34

    b)Resultados de la dimensión demandas físicas..... 36

    c)Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas físicas.. 37

4.2.3. Demandas de rol..... 38

    a)Resultados de los indicadores de la dimensión demandas de rol..... 38

    b)Resultados de la dimensión demandas de rol..... 39

    c)Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de rol... 40

4.2.4. Demandas interpersonales..... 41

    a)Resultados de los indicadores de la dimensión demandas interpersonales..... 41

    b)Resultados de la dimensión demandas interpersonales..... 42

    c)Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas interpersonales..... 43

4.3. Resultados de la variable estresores organizacionales..... 44





a) Comparación promedio de las dimensiones de la variable estresores organizacionales.  
..... 45

**CAPÍTULO V**

**DISCUSIÓN**

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos. .... 47

5.2. Limitaciones del estudio. .... 48

5.3. Comparación crítica con la literatura existente..... 48

5.4. Implicancias del estudio..... 49

Conclusiones ..... 50

Recomendaciones ..... 52

Referencias bibliográficas

Anexos

Anexo I: Matriz de consistencia

Anexo II: Matriz del instrumento para la recolección de datos

Anexo III: Instrumento de recolección de datos

Anexo IV: Procedimiento de baremación

Anexo V: Resultados de los ítems del cuestionario

Anexo VI: Fotos de la aplicación de la encuesta



ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1:** Conceptualización de la variable.....21

**Tabla 2:** Operacionalización de la variable.....23

**Tabla 3:** Relación del personal del Centro de Salud Pampaphalla .....24

**Tabla 4:** Distribución de los ítems del cuestionario.....29

**Tabla 5:** Descripción de la Baremación y escala de interpretación .....29

**Tabla 6:** Estadísticas de fiabilidad .....30

**Tabla 7:** Indicadores de la dimensión demandas de tareas .....31

**Tabla 8:** Demandas de tareas .....32

**Tabla 9:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de tareas33

**Tabla 10:** Indicadores de la dimensión demandas físicas .....34

**Tabla 11:** Demandas físicas .....36

**Tabla 12:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas físicas...37

**Tabla 13:** Indicadores de la dimensión demandas de rol .....38

**Tabla 14:** Demandas de rol .....39

**Tabla 15:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de rol....40

**Tabla 16:** Indicadores de la dimensión demandas interpersonales .....41

**Tabla 17:** Demandas interpersonales .....42

**Tabla 18:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas  
interpersonales.....43

**Tabla 19:** Estresores organizacionales..... 44

**Tabla 20:** Comparación promedio de las dimensiones de la variable estresores  
organizacionales..... 45



ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1:** Organigrama del Centro De Salud Pampaphalla Sicuani.....25

**Figura 2:** Indicadores de la dimensión demandas de tareas.....31

**Figura 3:** Demandas de tareas.....33

**Figura 4:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de tarea34

**Figura 5:** Indicadores de la dimensión demandas físicas .....35

**Figura 6:** Demandas físicas.....36

**Figura 7:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas físicas .37

**Figura 8:** Indicadores de la dimensión demandas de rol .....38

**Figura 9:** Demandas de rol.....39

**Figura 10:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de rol .40

**Figura 11:** Indicadores de la dimensión demandas interpersonales .....41

**Figura 12:** Demandas interpersonales.....43

**Figura 13:** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas  
interpersonales .....44

**Figura 14:** Estresores organizacionales .....45

**Figura 15:** Comparación promedio de las dimensiones de la variable estresores  
organizacionales.....46



## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco, en el periodo 2019. La investigación estudió los estresores organizacionales, que son factores laborales que provocan estrés en los colaboradores. A partir de esta premisa se desarrolló el presente trabajo que tuvo como objetivo describir como son los estresores organizacionales, el mismo que fue analizado mediante sus cuatro dimensiones.

La investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo. Se tuvo como población de estudio a 46 colaboradores, a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario, para evaluar la fiabilidad del instrumento se aplicó el método de Alpha de Cronbach, cuyo resultado arrojó el 0.8, lo que confirma que el instrumento es fiable.

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó los programas SPSS y Excel. Los resultados a los que se arribó son los siguientes: la variable estresores organizacionales obtuvo un promedio de 2.13 calificado como moderado, tal como refleja el 60.9% de colaboradores encuestados, la dimensión con mayor promedio fue las demandas de tareas que obtuvo 2.35 calificado como alto; las dimensiones demandas de rol, demandas interpersonales y demandas físicas obtuvieron un promedio de 2.13, 2.10 y 1.95 respectivamente todos calificados como moderados.

**PALABRAS CLAVES:** Estresores organizacionales, demandas de tareas, demandas físicas, demandas de rol, demandas interpersonales.

**ABSTRACT**

The present investigation was carried out in the Pampaphalla Health Center of the Sicuani - Cusco district, in the period of 2019. This research studied the organizational stressors which are job factors that can cause stress on the collaborators. From this premise, the present work was developed with the objective of describing what are the organizational stressors. The same one that was analyzed through its four dimensions.

The research was of a basic type with a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope. The study population consisted of 46 collaborators, to whom the questionnaire instrument was applied. To evaluate the reliability of the instrument, we made use of the Cronbach's alpha method, which resulted in 0.8, which confirms that the instrument used was indeed reliable.

The SPSS and Excel programs were used to process and analyze our data. Some of the results were as follows: The organizational stressors variable obtained an average of 2.13 qualified as moderate, as it reflects on the 60.9% of collaborators surveyed. The dimension with the highest average was the demands of tasks which obtained 2.35 qualified as high. The dimensions of role demands, interpersonal demands and physical demands obtained an average of 2.13, 2.1, and 1.95 respectively. All qualify as moderate.

**KEYWORDS:** Organizational stressors, demands of tasks, physical demands, role demands interpersonal demands.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día, los trabajadores afrontan una mayor presión para satisfacer las exigencias del entorno laboral moderno; debido a los altos niveles de competencia, las elevadas expectativas de desempeño y jornadas de trabajo más largas que contribuyen a un ambiente de trabajo cada vez más estresante. Se reconoce al estrés como una enfermedad laboral que constituye una amenaza para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de la organización. El estrés laboral es causado por diferentes factores laborales llamados estresores organizacionales, dentro de estos estresores encontramos la sobrecarga laboral, las presiones para alcanzar metas, los conflictos interpersonales, la seguridad, las condiciones de trabajo, los cambios de turnos, entre otros. Las organizaciones no pueden proteger a sus colaboradores contra el estrés originado fuera del trabajo, pero si pueden intervenir en el estrés laboral provocado por los estresores organizacionales. Es por eso que surge la importancia del estudio de los estresores organizacionales, donde la alta dirección, los gerentes o todos aquéllos quienes lideran a un grupo de personas deben identificar y conocer los estresores organizacionales que afectan a sus colaboradores.

“Los estresores organizacionales son diferentes factores laborales que provocan estrés. Existen cuatro conjuntos de estresores organizacionales: demandas de tareas, demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales” (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 150).

El Centro de Salud Pampaphalla, se encuentra ubicado en la calle Teresa Cisneros S/N, distrito de Sicuani, departamento de Cusco, dedicado a brindar una atención integral de salud con fines de prevención, diagnóstico y tratamiento, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de sus usuarios. La institución cuenta con 46 colaboradores, los cuales se dividen en tres áreas: asistencial, no asistencial y administrativo.

Se ha observado que el personal del Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani, en su labor diaria está expuesto a diferentes factores de estrés llamados estresores organizacionales, algunos colaboradores manejan y afrontan estos estresores realizando



sus actividades de forma normal, mientras que otros no pueden afrontarlo lo que genera el estrés laboral.

Se percibe en las demandas de tareas, que ciertas ocupaciones imponen más exigencias que otras, ya sea por el grado de responsabilidad, control que requieren o por la naturaleza de las tareas. La inseguridad en el trabajo durante los periodos de despido genera incertidumbre y estrés al no tener la certeza de continuidad laboral. La sobrecarga por el exceso de tareas y el tiempo limitado para realizarlas genera presión.

Con respecto a las demandas físicas se percibe que en ciertos ambientes de trabajo la iluminación, la temperatura y el diseño de oficina limitan la dinámica del trabajo, exigiendo un mayor esfuerzo físico y haciendo más difícil de llevar a cabo el trabajo, provocando estrés. Los cambios de turnos afectan las actividades de esparcimiento y el patrón de sueño generando cansancio e incomodidad.

Se percibe que en cuanto se refiere a las demandas de rol, la ambigüedad se crea cuando los colaboradores reciben información insuficiente para llevar a cabo su trabajo correctamente, los conflictos de roles se dan principalmente cuando los roles laborales que demandan quedarse más horas en el trabajo interfieren en los roles familiares generando dificultades familiares.

Por último, dentro de las demandas interpersonales se observa que existe presión grupal entre compañeros de trabajo para evitar errores y cumplir con las metas establecidas. El estilo de liderazgo limita la participación de los colaboradores y crea un ambiente de tensión. Ocurren conflictos interpersonales cuando dos o más colaboradores con actitudes y conductas distintas deben trabajar juntos, lo que genera relaciones interpersonales inadecuadas, influyendo negativamente en la comunicación y la interacción de los mismos lo que no permite un clima de trabajo agradable. Por lo cual conocer los estresores organizacionales que afectan a sus colaboradores es vital para la institución.

En caso de que persista esta situación en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani es posible que se presente anomalías en el comportamiento de los colaboradores, lo cual afectaría en el logro de las metas e influiría en el desarrollo de la institución.

A partir de la situación planteada se busca conocer los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani.



## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general.

¿Cómo son los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?

### 1.2.2. Problema específico.

P.E.1. ¿Cómo son las demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?

P.E.2. ¿Cómo son las demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?

P.E.3. ¿Cómo son las demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?

P.E.4. ¿Cómo son las demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?

## 1.3. Objetivo de la investigación

### 1.3.1. Objetivo general.

Describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

### 1.3.2. Objetivo específico.

O.E.1. Describir las demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

O.E.2. Describir las demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

O.E.3. Describir las demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.





O.E.4. Describir las demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Relevancia social.**

La investigación posee relevancia social porque pretendió que los beneficiarios directos sean los colaboradores que laboran en la institución y los beneficiarios indirectos los usuarios que acuden al Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani.

##### **1.4.2. Implicaciones prácticas.**

La investigación tiene implicancia práctica porque brindó alternativas para resolver las deficiencias en cuanto a los estresores organizacionales, lo cual contribuirá para una mejora en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani.

##### **1.4.3. Valor teórico.**

El estudio podrá servir como antecedente o material de consulta para futuras investigaciones relacionadas al tema desarrollado, debido a que se reúne diferentes conceptos y antecedentes.

La información de los resultados de la investigación permitió tener real conocimiento acerca de los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani.

##### **1.4.4. Utilidad metodológica.**

La investigación es de utilidad metodológica porque usó métodos y técnicas de investigación, así mismo creó un cuestionario para medir los estresores organizacionales, contribuyendo así con un nuevo instrumento de recolección de datos, el cual podrá ser tomado como referencia para futuras investigaciones.



#### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad.**

La investigación fue factible porque se tuvo acceso a la información en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani, se contó con la disponibilidad de tiempo y los recursos necesarios para su desarrollo.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación temporal.**

La presente investigación se desarrolló en el periodo del año 2019.

#### **1.5.2. Delimitación espacial.**

La investigación se realizó en el Centro de Salud Pampaphalla ubicada en la Calle Teresa Cisneros S/N del distrito de Sicuani, provincia de Canchis y departamento de Cusco.

#### **1.5.3. Delimitación conceptual.**

La investigación pertenece al área de Recursos Humanos: Comportamiento organizacional, específicamente se estudió los estresores organizacionales; se recogió información de libros, tesis y páginas web.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales.

**Antecedente 1:** (Pinillos & Velásquez, 2017)

**Título:** “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo 2017”.

**Autor:** Julia Luz Pinillos Sipirán

Carla Vanessa Velásquez Alva

**Universidad:** Universidad Privada Antenor Orrego.

**Año:** 2017

**Grado:** Licenciado en Administración.

#### **Conclusiones:**

- Se pudo determinar que el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis de la ciudad de Trujillo 2017, encontrándose un alto nivel como 51.4%, de estrés laboral en el personal de la clínica relacionados por el ambiente y condiciones laborales del lugar de trabajo.
- Se identificaron los principales factores que generan el estrés laboral en la clínica San Luis.
- Se logró identificar que el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la clínica San Luis es por los estresores psicológicos, físicos y sociales, lo cual predomina un alto porcentaje los estresores psicológicos y sociales en un 54.3% debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo en equipo.
- Se llegó a determinar que el desempeño de los colaboradores de la clínica San Luis es muy bajo por lo que no está permitiendo cumplir con sus actividades



específicas de cada colaborador y se ve afectado en brindar un servicio a los pacientes.

**Antecedente 2:** (Flores & Granados, 2018)

**Título:** “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018”.

**Autor:** Diana Luz Flores Bazan  
Monica Granados Quiroz

**Universidad:** Universidad Privada Antenor Orrego.

**Año:** 2018

**Grado:** Licenciado en Administración.

**Conclusiones:**

- Estrés Laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, lo cual queda demostrado a través de la prueba estadística Taub de Kendall.
- El personal del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farméutica presenta un nivel medio de estrés laboral esto se debe a diversos estresores, siendo el ambiente físico uno de los factores más influyentes que provoca el estrés.
- El personal del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farméutica presenta en líneas generales un nivel alto de desempeño resaltando el factor eficacia, sin embargo, existe un pequeño grupo que indica un bajo nivel de desempeño laboral.
- Existe un nivel medio de estrés, pero un alto nivel de desempeño, según los resultados existe una relación inversa, es decir si los niveles de estrés aumentan los niveles de desempeño disminuyen y de la misma manera puede suceder lo contrario.



## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Definición de estresores.

“Los estresores son una amplia variedad de cosas que le provocan estrés a los individuos” (Hunt, Osborn, & Schermerhorn, 2004, pág. 417).

“Los estresores son acciones, situaciones o sucesos que imponen exigencias especiales a una persona” (Ivancevich, Konopaske, & Michael, 2006, pág. 283).

“El estímulo al cual se le conoce por lo general como estresor, que es cualquier cosa que produce estrés” (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 148).

“Los estresores son factores que provocan estrés” (Robbins & Mary, 2018, pág. 222).

#### 2.2.1.1. Factores del estresor.

(Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2013, pág. 194) afirman que; tres factores fundamentales del estresor determinan si una experiencia tiene probabilidad de provocar estrés y son:

##### ➤ **Importancia.**

La importancia se relaciona con qué tan significativo es el evento para el individuo; por ejemplo, supongamos que usted enfrenta un despido laboral, cuanto más significativo sea para usted, más probable es que le resulte estresante, esto es, si espera que el despido suponga un desempleo prolongado, probablemente lo vea como un evento más importante que si tiene asegurado un empleo inmediato.

##### ➤ **Incertidumbre.**

La incertidumbre se refiere a una falta de claridad acerca de lo que sucederá; para algunas personas los rumores de un despido inminente resultan más estresantes que saber a ciencia cierta que las vas a despedir. En el último caso al menos pueden hacer planes para enfrentar la situación, pero con frecuencia no saber impone más



demandas en las personas que saber, incluso si el resultado conocido se perciba como negativo.

➤ **Duración.**

La duración es otro factor importante; en general, cuanto más tiempo enfrentemos demandas especiales, más estresante será la situación. Recibir una asignación laboral desagradable que sólo dure un día o dos puede ser ligeramente molesto, mientras que recibirla durante seis meses puede ser terrible. La mayoría de las personas puede soportar breves periodos de actividad física extenuante sin cansarse; sin embargo, si se prolonga, incluso quienes tengan mejor condición física quedarán exhaustos.

**2.2.2. Estresores organizacionales.**

Luthans (2002) citado por (Chiavenato, 2017, pág. 254) manifiesta que; son las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Aun cuando las organizaciones están constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés, por ejemplo: políticas y estrategias, el diseño y estructura de la organización, los procesos organizacionales y las condiciones de trabajo.

(Robbins & Judge, 2017, pág. 624) sostienen que; en una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables. Estos factores se clasificaron como demandas de la tarea, de los roles e interpersonales.

“Los estresores organizacionales son diferentes factores laborales que provocan estrés. Existen cuatro conjuntos de estresores organizacionales: demandas de tareas, demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales” (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 150).



### 2.2.2.1. Demandas de tareas.

(Robbins & Judge, 2017, pág. 624) manifiestan que; las demandas de la tarea se relacionan con el puesto de trabajo de una persona e incluyen el diseño del puesto (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, etc.), las condiciones laborales y disposición física del centro de trabajo. De forma individual, el factor que se relaciona de manera más consistente con el estrés en el centro laboral es la cantidad de trabajo que se necesita realizar, seguido de cerca por la presencia de fechas límite cercanas.

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 150) sostienen que; las demandas de tarea son estresores asociados con el puesto que desempeña una persona. Por naturaleza, algunas ocupaciones son más estresantes que otras. Por ejemplo. El trabajo de un neurocirujano es inherentemente estresante. Las condiciones insalubres que prevalecen en algunas ocupaciones, como la minería de carbón y el manejo de desechos tóxicos, así como la falta de seguridad laboral, son demandas de tarea que generan estrés. Una persona que tiene un trabajo inseguro no se preocupará en exceso por perderlo, aunque las amenazas a la seguridad pueden incrementar de manera considerable el nivel de estrés.

Por lo general, el estrés se incrementa en toda la organización durante los periodos de despido o inmediatamente después de que se ha fusionado con otra empresa. La sobrecarga es otro estresor de demanda de tarea que se presenta cuando la persona tiene más trabajo del que puede realizar.

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 150) indican que; los estresores relacionados con las demandas de tareas son la ocupación, seguridad y sobrecarga.

#### a) Ocupación.

“Algunas ocupaciones se perciben por lo general como más estresantes que otras, ya sea por la naturaleza de las tareas implicadas o por el



grado de responsabilidad y control que requieren” (Mondy, 2010, pág. 353).

“Conjunto de funciones y tareas desarrolladas por un trabajador que manifiestan una integridad en correspondencia con los objetivos de la organización. Suele emplearse el término ocupación para la categoría de obreros y cargos para el personal directivo y funcionarios” (Paredes, 2010).

#### **b) Seguridad.**

“Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe” (Ivancevich, Konopaske, & Michael, 2006, pág. 86).

“La incertidumbre acerca del puesto de trabajo es un fuerte estresor. La posibilidad de ser despedido o que se acabe la vigencia del contrato genera elevados niveles de estrés en el trabajador/a” (Najar, Álvarez, & Porras, 2010, pág. 34).

#### **c) Sobrecarga.**

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 151) manifiestan que; la sobrecarga ocurre cuando una persona simplemente tiene más trabajo de lo que puede manejar. La sobrecarga puede ser cuantitativa (la persona tiene demasiadas tareas que realizar o muy poco tiempo para realizarlas) o cualitativa (la persona puede creer que carece de la capacidad para realizar el trabajo).

(Del Hoyo, 2004, pág. 35) indica que; la sobrecarga se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición del desgaste mental, disminuyendo así la eficiencia del operador. La sobrecarga cualitativa, en cambio, se refiere a las





excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

#### **2.2.2.2. Demandas físicas.**

“También pueden presentarse estresores físicos que afectan el ambiente de trabajo: una oficina con mucho ruido, poca luz o poco mantenimiento, en la cual el trabajador se ve interrumpido con frecuencia, etc.” (Arbaiza, 2017, pág. 194).

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 151) sostienen que; las demandas físicas del trabajo se refieren a las exigencias físicas que experimenta el trabajador en función de las características del lugar y las tareas físicas que involucra su trabajo. Los elementos más importantes son:

##### **a) Temperatura.**

(Del Hoyo, 2004, pág. 33) manifiesta que; la temperatura es otro factor de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el “confort” de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajadores que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad de trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

“El trabajo en exteriores bajo temperaturas extremas provoca estrés, al igual que una oficina con demasiado calor o demasiado frío” (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152).

##### **b) Iluminación.**

(Del Hoyo, 2004, pág. 33) manifiesta que; la iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar



psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarlo a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y estrés mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas.

“Una iluminación inadecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual y frustración por resultar el trabajo más molesto y costoso” (Dolan, Garcia, & Díez, 2005, pág. 35).

#### **c) Diseño de la oficina.**

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152) sostienen que; el diseño de la oficina también puede ser un problema, ya que es posible que dificulte la privacidad o promueva demasiado o muy poca interacción social. Demasiada interacción puede distraer a la persona de su trabajo, mientras que muy poca fomenta el aburrimiento y la soledad.

“El estrés se puede producir cuando no se tiene lugares de trabajo adecuado, ya sea por el hacinamiento o mala distribución” (Louffat, 2012, pág. 271).

#### **d) Turnos.**

“Los cambios en los turnos provocan alteraciones en las personas por que afectan sus actividades de esparcimiento y su patrón de sueño” (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152).

“Los turnos de trabajo resultan incomodos para las personas cuando afecta su funcionamiento biológico y fisiológico por el cambio de horarios sin el tiempo de adaptación necesario para que surjan nuevos hábitos y respuestas corporales afines al nuevo turno” (Louffat, 2012, pág. 271).



### 2.2.2.3. Demandas de rol.

(Robbins & Judge, 2017, pág. 625) manifiestan que; las demandas del rol se relacionan con las presiones que sufre una persona en función del rol específico que desempeña en la organización. Los conflictos de roles generan expectativas que pueden ser difíciles de reconciliar o satisfacer. La ambigüedad del rol surge cuando las expectativas del puesto no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que debe hacer.

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152) sostienen que; en las organizaciones también son estresantes las demandas de rol. Un rol es un conjunto de conductas esperadas asociadas con un puesto en un grupo u organización, y tiene requerimientos formales (relaciones explícitas con el trabajo) e informales (sociales e implícitos). Los miembros de los grupos y organizaciones esperan que las personas que desempeñan un rol particular se comprometen de forma determinada y transmitan sus expectativas de manera formal e informal. Las personas perciben las expectativas de rol con varios niveles de presión y después intentan cumplir su rol. Sin embargo, es posible que se generen “errores” en el proceso, lo que genera problemas de estrés, como ambigüedad de roles o conflicto de roles.

#### a) Ambigüedad.

“Cuando hay poca claridad sobre las funciones y responsabilidades que le toca desempeñar a la persona. Sobre todo, cuando recién asume un nuevo cargo o es transferido a otro” (Louffat, 2012, pág. 270).

(Griffin & Moorhead, 2010, pág. 173) manifiestan que; la ambigüedad de roles se puede derivar de malas descripciones de puestos, instrucciones vagas de un supervisor o señales poco claras de los compañeros de trabajo. Es probable que el resultado sea un subordinado que no sabe qué hacer, por tanto la ambigüedad de roles puede ser una fuente de estrés significativa.

**b) Conflicto de roles.**

(Arbaiza, 2017, pág. 195) indica que; el conflicto se produce cuando existe incompatibilidad entre las demandas de diferentes fuentes, por ejemplo entre la familia y el trabajo, cuando el jefe exige permanecer más horas en el trabajo y las responsabilidades que tiene como padre de familia que quiere ir a estar con sus hijos, o entre valores de la organización y lo que la persona desea y valora del trabajo.

(Robbins & Judge, 2017, pág. 282) mencionan que; cuando un individuo es confrontado por expectativas divergentes de los roles, el resultado es el conflicto de roles. Existe cuando un individuo se da cuenta de que el cumplimiento de lo que requiere un rol hace más difícil cumplir con otro. En el extremo, incluye situaciones en las que dos o más expectativas de roles son mutuamente contradictorias.

**2.2.2.4. Demandas interpersonales.**

“Las demandas interpersonales son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social por parte de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados con una gran necesidad social” (Robbins & Judge, 2017, pág. 625).

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152) sostienen que: “El último grupo de estresores organizacionales consiste en tres demandas interpersonales: las presiones grupales, estilos de liderazgo y el conflicto interpersonal”.

**a) Presiones grupales.**

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152) indican que; las presiones grupales incluyen la presión por reducir los resultados y cumplir las normas del grupo. Por ejemplo, es común que los grupos establezcan acuerdos informales sobre la productividad en sus miembros. Las personas que producen más o menos el nivel acordado serán



presionadas por el grupo para volver al nivel establecido. Una persona que experimenta una fuerte necesidad de diferir de las expectativas del grupo (por ejemplo, para obtener una promoción o un incremento salarial) experimentará grandes cantidades de estrés, sobre todo si la aceptación del grupo también es importante para él.

“Las presiones que ejercen los grupos sobre sus miembros pueden traducirse en estrés, sobre todo si se pretende que los miembros asuman valores y creencias que van en contra de sus principios” (Dolan, Garcia, & Díez, 2005, pág. 37).

#### **b) Estilos de liderazgo.**

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152) sostienen que; el liderazgo también puede provocar estrés. Suponga que un empleado necesita mucho apoyo social por parte de su líder, pero este es rudo y muestra poca preocupación o compasión por él. Es probable que este empleado se sienta estresado. De igual manera, suponga que un empleado desea participar en la toma de decisiones y en diferentes aspectos de la gerencia, pero su jefe es muy autocrático y se rehúsa a consultar a sus subordinados. Lo más probable es que se genere estrés.

“Patrón de comportamiento adoptado por un líder para dirigir a los miembros de la organización hacia los objetivos propuestos. Maneras o formas peculiares de dirigirse a las personas en ciertas situaciones” (Chiavenato, 2017, pág. 428).

#### **c) Conflicto interpersonal.**

“Un conflicto tiene lugar cuando dos o más personas que tienen personalidades, actitudes y conductas diferentes deben trabajar juntas” (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152).

“El conflicto interpersonal se da cuando la persona experimenta relaciones deficientes o trabaja con personas con las que no se lleva bien” (Hunt, Osborn, & Schermerhorn, 2004, pág. 417).



(Del Hoyo, 2004, pág. 37) indica que; las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de estrés entre los miembros de un grupo u organización.

### **2.2.3. Señales de estrés en los colaboradores.**

(Ivancevich, Konopaske, & Michael, 2006, pág. 285) mencionan que; los administradores deben estar alerta a las señales de estrés en sus colaboradores. Un indicador es un cambio de comportamiento. Algunos de los cambios más comunes son los siguientes:

- Cuando un empleado por lo general puntual manifiesta un patrón de tardanzas (o cuando un trabajador responsable manifiesta un patrón de ausencias).
- Cuando un empleado por lo normal gregario se retrae (o, menos frecuente, cuando un solitario se vuelve una mariposa social).
- Cuando un empleado cuyo trabajo es por lo común pulcro y muestra atención a los detalles entrega trabajos sucios, incompletos o descuidados.
- Cuando un empleado de trato fácil que se lleva bien con los demás se vuelve irritable y descortés.
- Cuando un empleado normalmente bien arreglado descuida su apariencia.

### **2.2.4. Consecuencias del estrés.**

(Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, págs. 153,154) indican que; el estrés puede tener muchas consecuencias y lo clasifican de la siguiente manera:

#### **2.2.4.1. Consecuencias individuales.**

Las consecuencias individuales del estrés son aquellas que afectan principalmente al individuo. La organización también puede ser afectada de forma directa o indirecta por ellas, pero es la persona quien paga el



precio real. El estrés produce consecuencias conductuales, psicológicas y médicas.

**a) Conductuales.**

Las consecuencias conductuales del estrés son nocivas para las personas que padecen estrés y para los demás. Un ejemplo es fumar. La investigación ha documentado de forma evidente que las personas que fuman lo hacen más cuando sienten estrés. De igual manera, existe evidencia de que el abuso del alcohol y otras drogas está relacionado con los niveles de estrés, aunque esta relación se encuentra menos documentada. Otras posibles consecuencias conductuales son la tendencia a sufrir accidentes, agresión, violencia y trastornos alimenticios.

**b) Psicológicas.**

Las consecuencias psicológicas se relacionan con la salud mental y el bienestar del individuo. Cuando las personas experimentan demasiado estrés laboral, se pueden deprimir, dormir demasiado o muy poco. El estrés puede generar problemas familiares y sexuales.

**c) Médicas.**

Las consecuencias médicas del estrés afectan la salud física del individuo. Las enfermedades cardíacas, entre otras, están relacionadas con él. Algunos problemas médicos que son consecuencia de niveles muy altos de estrés son los dolores de cabeza y espalda, trastornos digestivos e intestinales y las afecciones en la piel, como el acné.

**2.2.4.2. Consecuencias organizacionales.**

Es evidente que las consecuencias individuales también afectan a las organizaciones, pero existen otros resultados que tienen un efecto más directo en ellas, como disminución del nivel de desempeño, retracción y cambios negativos en las actitudes.

**a) Desempeño.**

Una de las consecuencias evidentes de tener niveles demasiado altos de estrés es la disminución del desempeño. En el caso de los trabajadores operativos, esta disminución puede traducirse en un trabajo de calidad deficiente o una baja productividad. En el de los gerentes, puede implicar una toma deficiente de decisiones o alteraciones en las relaciones de trabajo porque las personas se vuelven irritables, lo cual dificulta la convivencia.

**b) Retraimiento.**

Las conductas de retracción también son una consecuencia del estrés. Para las organizaciones, las dos formas más comunes de conductas de retracción son el ausentismo y la renuncia. Es posible que las personas que tienen dificultades para afrontar el estrés en su trabajo se reporten enfermas o consideren abandonar la organización. El estrés también puede producir otras formas más sutiles de retracción. Un gerente puede comenzar a no cumplir los plazos o a tomarse más tiempo en sus recesos, mientras que un empleado podría retraerse psicológicamente y dejar de preocuparse por su trabajo y la empresa.

**c) Actitudes.**

Otra de las consecuencias organizacionales directas se relaciona con las actitudes. Como ya se explicó, el estrés puede afectar la satisfacción laboral, la moral y el compromiso organizacional, además de la motivación para tener un desempeño adecuado. El resultado es que las personas, entre otras cosas, suelen protestar más por cosas irrelevantes y dedican el menor esfuerzo posible en su trabajo.

**2.3. Marco conceptual**

- ✓ Comportamiento: “Conducta, forma de proceder y actuar o reaccionar ante el entorno externo” (Chiavenato, 2017, pág. 424).





- ✓ Demandas: “Son responsabilidades, presiones, obligaciones e incluso incertidumbres que enfrentan los individuos en su lugar de trabajo” (Robbins & Judge, 2017, pág. 623).
- ✓ Desempeño: “Resultados del trabajo que se relacionan con propósitos de la organización” (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2013, pág. 518)
- ✓ Estrés: “Es una reacción no específica del cuerpo humano a cualquier exigencia que se haga sobre él. Afecta a los individuos en distintas formas y, por lo tanto, es una condición altamente individualizada. Ciertos acontecimientos pueden ser muy estresantes para una persona pero no para otra” (Mondy, 2010, pág. 351).
- ✓ Estrés laboral: Se produce por la falta de ajuste entre el individuo y su trabajo. Por lo general la investigación sobre el estrés laboral se centra en la relación que existe entre los trabajos estresantes y las condiciones organizacionales, y en la reacción de los trabajadores frente a los estresores organizacionales. (Arbaiza, 2017, pág. 193)
- ✓ Personalidad: “Es la suma de las formas como el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos.” (Robbins & Judge, 2017, pág. 137).
- ✓ Puesto: “Conjunto de tareas que deben realizarse para que una organización logre sus metas” (Mondy, 2010, pág. 92).
- ✓ Presión: “Uso de alertas, exigencias repetidas y amenazas” (Robbins & Judge, 2017, pág. 429)
- ✓ Trabajo: “Toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza a fin de satisfacer una necesidad” (Chiavenato, 2017, pág. 437).

## **2.4. Variable de estudio**

### **2.4.1. Variable.**

Estresores organizacionales.



2.4.2. Conceptualización de variable.

Tabla 1. Conceptualización de variable.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Estresores Organizacionales</b></p> <p>“Los estresores organizacionales son diferentes factores laborales que provocan estrés. Existen cuatro conjuntos de estresores organizacionales: demandas de tareas, demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales” (Griffin, Phillips, &amp; Stanley, 2017, pág. 150)</p>	<p><b>Demandas de tareas:</b> Son estresores asociados con el puesto que desempeña una persona. Por naturaleza, algunas ocupaciones son más estresantes que otras. Por ejemplo. El trabajo de un neurocirujano es inherentemente estresante. Las condiciones insalubres que prevalecen en algunas ocupaciones, como la minería de carbón y el manejo de desechos tóxicos, así como la falta de seguridad laboral, son demandas de tarea que generan estrés. Una persona que tiene un trabajo inseguro no se preocupará en exceso por perderlo, aunque las amenazas a la seguridad pueden incrementar de manera considerable el nivel de estrés. Por lo general, el estrés se incrementa en toda la organización durante los periodos de despido o inmediatamente después de que se ha fusionado con otra empresa. La sobrecarga es otro estresor de demanda de tarea que se presenta cuando la persona tiene más trabajo del que puede realizar. (Griffin, Phillips, &amp; Stanley, 2017, págs. 150-151)</p> <p><b>Demandas físicas:</b> Las demandas físicas del trabajo se refieren a las exigencias físicas que experimenta el trabajador en función de las características del lugar y las tareas físicas que involucra su trabajo. Uno de los elementos importantes es la temperatura. El trabajo en exteriores bajo temperaturas extremas provoca estrés, al igual que una oficina con demasiado calor o demasiado frío. El diseño de la oficina también puede ser un problema, ya que es posible que dificulte la privacidad o promueva demasiado o muy poca interacción social. Demasiada interacción puede distraer a la persona de su trabajo, mientras que muy poca fomenta el aburrimiento y la soledad. De igual manera, la iluminación insuficiente, superficies de trabajo inadecuadas y deficiencias similares provocan estrés. Los cambios en los turnos provocan alteraciones en las personas por que afectan sus actividades de esparcimiento y su patrón de sueño. (Griffin, Phillips, &amp; Stanley, 2017, pág. 152)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupación</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Sobrecarga</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura</li> <li>• Iluminación</li> <li>• Diseño de oficina</li> <li>• Turnos</li> </ul>



**Demandas de rol.** En las organizaciones también son estresantes las demandas de rol. Un rol es un conjunto de conductas esperadas asociadas con un puesto en un grupo u organización, y tiene requerimientos formales (relaciones explícitas con el trabajo) e informales (sociales e implícitos). Los miembros de los grupos y organizaciones esperan que las personas que desempeñan un rol particular se comprometen de forma determinada y transmitan sus expectativas de manera formal e informal. Las personas perciben las expectativas de rol con varios niveles de presión y después intentan cumplir su rol. Sin embargo, es posible que se generen “errores” en el proceso, lo que genera problemas de estrés, como ambigüedad de roles o conflicto de roles. (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152)

- Ambigüedad
- Conflicto de roles

**Demandas interpersonales:** El último grupo de estresores organizacionales consiste en tres demandas interpersonales: las presiones grupales, estilos de liderazgo y el conflicto interpersonal. Las presiones grupales incluyen la presión por reducir los resultados y cumplir las normas del grupo. Por ejemplo, es común que los grupos establezcan acuerdos informales sobre la productividad en sus miembros. Las personas que producen más o menos el nivel acordado serán presionadas por el grupo para volver al nivel establecido. Una persona que experimenta una fuerte necesidad de diferir de las expectativas del grupo (por ejemplo, para obtener una promoción o un incremento salarial) experimentará grandes cantidades de estrés, sobre todo si la aceptación del grupo también es importante para él. El estilo de liderazgo también puede provocar estrés. Suponga que un empleado necesita mucho apoyo social por parte de su líder, pero este es rudo y muestra poca preocupación o compasión por él. Es probable que este empleado se sienta estresado. De igual manera, suponga que un empleado desea participar en la toma de decisiones y en diferentes aspectos de la gerencia, pero su jefe es muy autocrático y se rehúsa a consultar a sus subordinados. Lo más probable es que se genere estrés. Las personalidades conflictivas y conductas opuestas también provocan estrés. Un conflicto tiene lugar cuando dos o más personas que tienen personalidades, actitudes y conductas diferentes deben trabajar juntas. (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 152)

- Presiones grupales
- Estilos de liderazgo
- Conflicto interpersonal

Fuente: Adaptado de (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 150).

### 2.4.3. Operacionalización de la variable.

**Tabla 2.**

*Operacionalización de la variable.*

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
ESTRESORES ORGANIZACIONALES	Demandas de tareas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocupación</li><li>• Seguridad</li><li>• Sobrecarga</li></ul>
	Demandas físicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temperatura</li><li>• Iluminación</li><li>• Diseño de oficina</li><li>• Turnos</li></ul>
	Demandas de rol	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambigüedad</li><li>• Conflicto de roles</li></ul>
	Demandas interpersonales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presiones grupales</li><li>• Estilos de liderazgo</li><li>• Conflicto interpersonal</li></ul>

Fuente: Adaptado de (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 150).

## 2.5. Marco institucional

### 2.5.1. Reseña de la institución.

El Centro de Salud Pampaphalla categorizado como nivel 1-3, pertenece a la Micro Red de Pampaphalla y esta a su vez a la U.E. 401 de la Red de Salud Canas Canchis Espinar, con dependencia legal administrativa de la gerencia regional de desarrollo social de la DIRESA Cusco y este a su vez del MINSA. Se encuentra ubicado al noroeste del distrito de Sicuani, teniendo como población asignada a un total de 13327 habitantes. El Centro de Salud Pampaphalla se dedica a brindar una atención integral de salud con fines de prevención, diagnóstico y tratamiento, mediante acciones intramurales que son las atenciones realizadas a los usuarios dentro del centro de salud (diagnósticos y tratamientos) y acciones extramurales que son las visitas domiciliarias; así mismo, a través de estrategias de promoción de la salud en coordinación con otras instituciones realiza campañas de salud. La institución tiene un régimen ambulatorio; es decir, atiende aquellas condiciones que no se consideran lo suficientemente graves sin la necesidad de que el usuario sea hospitalizado.

### 2.5.2. Relación del personal.

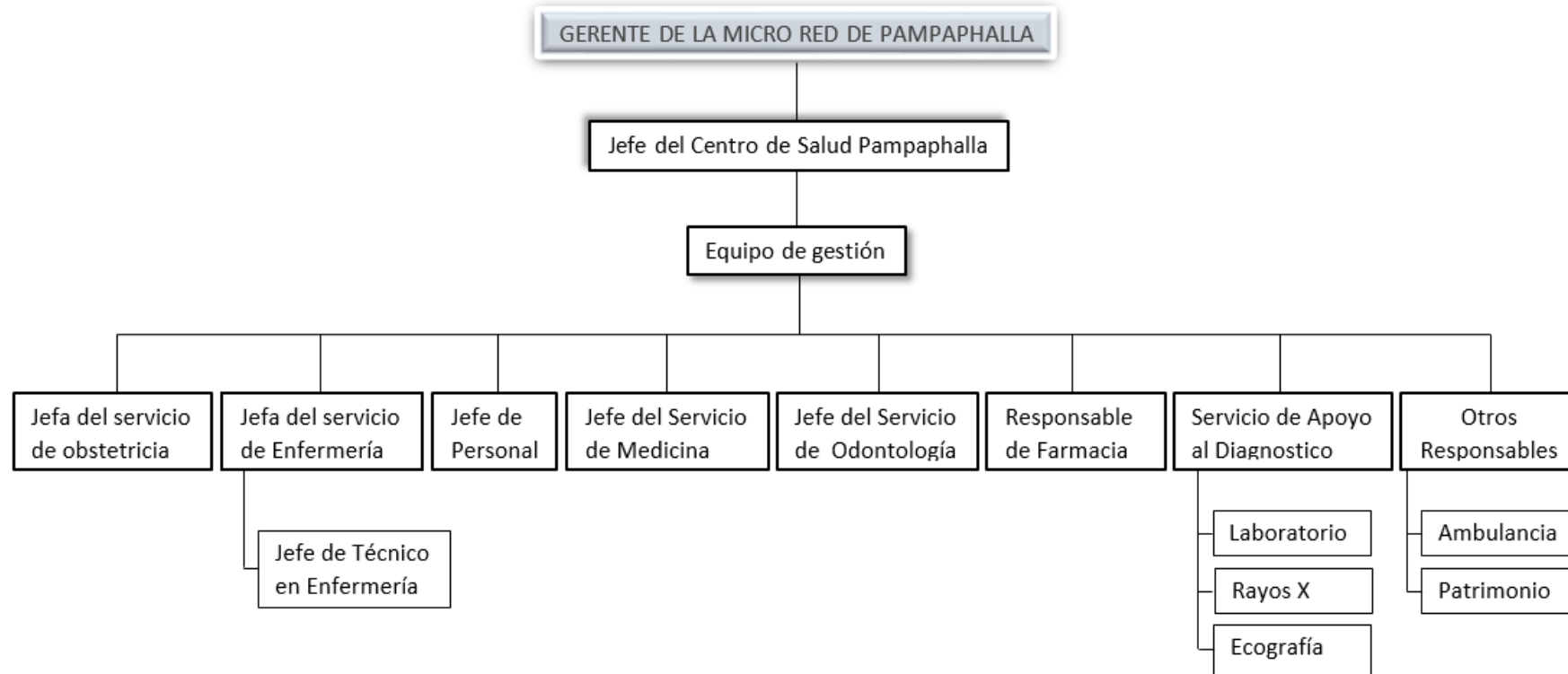
**Tabla 3.***Relación del personal del Centro de Salud Pampaphalla.*

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	AGUILAR CONDE MARIELA	MEDICO
2	ALVAREZ VELARDE RUTH CARLOTA	BIOLOGO
3	ARAPA APAZA SILVIA ROXANA	OBSTETRA
4	AYMITUMA PEREZ EDITH JULIA	OBSTETRA
5	CACERES CORRALES AGRIPINA	ENFERMERA/O
6	CAHUATA DIAZ LISBETH	ENFERMERA/O
7	CASAPINO CCAMA FEDRA RAIZA	MEDICO
8	CCARHUARUPAY TICA CONCEPCION	OBSTETRA
9	CHIRINOS PAREDES RAUL	CIRUJANO DENTISTA
10	CUBA VILLAVICENCIO LEVI ALINA	ENFERMERA/O
11	CURO ROMERO ROSA	TEC. EN ENFERMERIA
12	DELGADO LOVON MILAGROS	PSICOLOGO
13	MAMANI CAÑI ELVIRA	BIOLOGO
14	ORCOTORIO QUISPE GUIDO RAMIRO	MEDICO
15	PFOCCO QUISPE DIANE OLIVIA	TEC. EN ENFERMERIA
16	QUINTANILLA GUTIERREZ VISELKA	MEDICO
17	RAMIREZ CHOQUEHUANCA FERNANDO	CIRUJANO DENTISTA
18	RAMOS ANCASI PAULINA	ASIST. EN SERV.DE SALUD
19	RODRIGUEZ CAZORLA DEYDAMIA GIANNINA	OBSTETRA
20	RODRIGUEZ QUIÑONEZ JOHANA MARITZA	ENFERMERA/O
21	ROQUE BERNEDO DARLIN	TEC. EN FARMACIA
22	SANGA VIZA BEATRIZ	OBSTETRA
23	SARA ESQUIVEL BERTHA	ENFERMERA/O
24	SOTO RAMOS NANCY	NUTRICIONISTA
25	TITO BAUTISTA RAMIRO	TEC. EN ENFERMERIA
26	TORRES SULLCA OLGA	ENFERMERA/O
27	TTICA CHOQUE CARMEN ROSA	ENFERMERA/O
28	UCAÑANI ASCUE MIGUEL ALEJANDRO	MEDICO
29	VALERIANO HUISA ZILETAI	OBSTETRA
30	VALVERDE QUISPE BRITH FIORELLA	ENFERMERA/O
31	YAMPI CHUCTAYA FELIX	TEC. EN LABORATORIO
32	ZAMALLOA QUISPE GENOVEVA	TEC. EN ENFERMERIA
33	CALLA QUISPE MARY LUZ	OBSTETRA
34	HUAMANI CUTIPA MARIA LUISA	ENFERMERA/O
35	IZQUIERDO VILLASANTE GUILLERMO VICTOR	CIRUJANO DENTISTA
36	MACHACA ZAMALLOA YURI MARIO	ENFERMERA/O
37	PAREDES CHACNAMA VIKY	OBSTETRA
38	MOLER VILCA RUTH IRMA	NUTRICIONISTA
39	CACHI QUISPE YENI MILAGROS	DIGITADOR(A)
40	CONDORI ARAPA PORFIRIO	ARTESANO (LIMPIEZA)
41	ESQUIVEL CAHUANA MANUEL	DIGITADOR(A)
42	HANCCO APAZA TEODORA LIDIA	DIGITADOR(A)
43	LIMPE SOTA BETSABE	ASISTENTE SOCIAL
44	MAMANI JACINTO JULIO AMERICO	DIGITADOR(A)
45	QUISPE ARISACA MARIA REYNA	DIGITADOR(A)
46	VILLAFUERTE MANSILLA YERCINIO	VIGILANTE

Fuente: Base de datos Centro de Salud Pampaphalla (Personal, 2019).

2.5.3. Organigrama.

ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE SALUD DE PAMPAPHALLA



**Figura 2. Organigrama del Centro de Salud Pampaphalla Sicuani.**

Fuente: Plan táctico del Centro de Salud Pampaphalla (Pampaphalla, 2018, pág. 9).



#### 2.5.4. Bases legales.

- Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud" V.03.

Que tiene por objetivo establecer el marco técnico normativo para la categorización de los establecimientos del Sector Salud. Se destaca la definición de la categoría 1-3:

Grupo de clasificación de un establecimiento de salud del primer nivel de atención con capacidad resolutive para satisfacer las necesidades de salud de la persona, familia y comunidad, en régimen ambulatorio, mediante acciones intramurales y extramurales y a través de estrategias de promoción de la salud, prevención de riesgos y control de daños a la salud.

Corresponden a esta categoría los siguientes establecimientos de salud: Centro de Salud, Centro Médico, Centro Médico especializado y Policlínico.

Los establecimientos de salud en esta categoría cuentan como mínimo con dos o más Médicos Cirujanos. Asimismo, cuentan con profesionales de odontología, enfermería, obstetricia; así como personal técnico de enfermería, laboratorio y farmacia.

- Resolución Ejecutiva Regional N°432-2009-GR-Cusco/PR., que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de los Órganos Desconcentrados de la DIRESA-Cusco.

El ROF es el documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la Entidad orientada al esfuerzo institucional y así como al logro de su misión, visión, y objetivos. Contiene las funciones generales de la Entidad y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas.



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica. “La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituye las teorías científicas, mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2005, pág. 43).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo. Según Henandez, Fernandez, & Baptista (2014) citado por (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 74) “El enfoque cuantitativo considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados con base de la medición numérica y el análisis estadístico”

#### 3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental, “Porque no se manipularon las variables y se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural es decir solo se observan el comportamiento de las variables” (Henandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 152).

#### 3.4. Alcance de investigación

La presente investigación fue de alcance descriptivo, “Únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Henandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 92).

#### 3.5. Población y muestra

##### 3.5.1. Población.

La población estuvo conformada por 46 colaboradores que laboran en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani.





### **3.5.2. Muestra.**

En la investigación se tomó como muestra la totalidad de la población por ser una cantidad manejable. “Cuando en una investigación se recurre a la totalidad de la población de informantes y se pretende obtener todos los datos de los dominios de todas sus variables, esa investigación es un censo” (Caballero, 2014, pág. 232).

En consecuencia, el tamaño de la muestra fue conformada por los 46 colaboradores.

## **3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica.**

La técnica utilizada fue la encuesta.

### **3.6.2. Instrumento.**

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario.

## **3.7. Procedimientos de análisis de datos**

El procesamiento de la información fue realizada a través del Programa Estadístico SPSS y Excel, estos programas facilitaron el análisis de la información, el tratamiento en cuadros de frecuencia, los gráficos y el procesamiento adecuando de datos.

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

## 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

## 4.1.1. Presentación del instrumento.

Para describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019, se aplicó un cuestionario a 46 colaboradores, en el que se considera 21 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Estresores Organizacionales	Demandas de tareas	Ocupación	1, 2,
		Seguridad	3,
		Sobrecarga	4, 5, 6
	Demandas Físicas	Temperatura	7,
		Iluminación	8,
		Diseño de oficina	9, 10
		Turnos	11, 12
	Demandas de rol	Ambigüedad	13, 14
		Conflicto de roles	15, 16
	Demandas interpersonales	Presiones grupales	17, 18
		Estilos de liderazgo	19, 20
Conflicto interpersonal		21	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación:

Tabla 5

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Calificación	Promedio	Escala de Interpretación
Nunca	1.00 – 1.66	Bajo
A veces	1.67 – 2.33	Moderado
Siempre	2.34 – 3.00	Alto

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Fiabilidad del instrumento.

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en el análisis de los Estresores Organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019, se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.8	21

Fuente: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico.

(George & Mallery, 2003) Sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- **Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno**
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  inaceptable

(Citado en (Frias, 2014, pág. 3)).

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.8 por lo que se establece que el instrumento es fiable y bueno para el procesamiento de datos.

#### 4.2. Resultados de la variable estresores organizacionales

Para describir los Estresores Organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019, se describe las dimensiones de: demandas de tareas,

demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales. Los resultados se presentan a continuación:

**4.2.1. Demandas de tareas.**

El objetivo es describir las demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

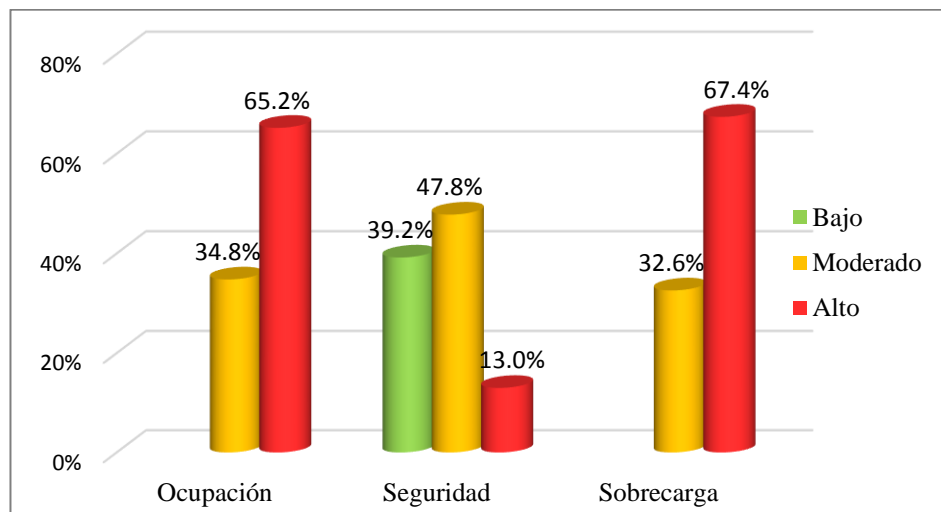
**a) Resultados de los indicadores de la dimensión demandas de tareas.**

**Tabla 7**

*Indicadores de la dimensión demandas de tareas*

	Ocupación		Seguridad		Sobrecarga	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0%	18	39.2%	0	0.0%
Moderado	16	34.8%	22	47.8%	15	32.6%
Alto	30	65.2%	6	13.0%	31	67.4%
Total	46	100%	46	100%	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2: Indicadores de la dimensión demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se observa que dentro de la Dimensión Demandas de Tareas:

- Para el indicador ocupación, el 65.2% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor alto y el 34.8% indican que es un estresor moderado; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de



los encuestados afirman que la ocupación es un estresor alto, debido a que la ocupación que desempeñan les exige esfuerzos superiores a las normales ya sea por el grado de responsabilidad o la naturaleza de las tareas; así mismo, permanecen más tiempo en el trabajo para cumplir con las responsabilidades que desempeñan.

- En cuanto al indicador seguridad, el 47.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 39.2% indican que es un estresor bajo y el 13.0% consideran que es alto; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que la seguridad es un estresor moderado, debido a que a veces sienten miedo frente a la posibilidad de perder su trabajo durante los periodos de despido ocasionado por el tipo de contrato que tienen o cuando ya concluye la vigencia del contrato; generando mayor incertidumbre y estrés en los colaboradores CAS a diferencia de los nombrados al no tener la seguridad de continuidad laboral.
- En relación a la sobrecarga, el 67.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor alto y el 32.6% indican que es un estresor moderado; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que la sobrecarga es un estresor alto, debido a que tienen demasiadas tareas que realizar: atenciones a los usuarios en el centro de salud, visitas domiciliarias, así como campañas de promoción de la salud; y el poco tiempo que les proporcionan para realizarlas genera presión y desgaste mental.

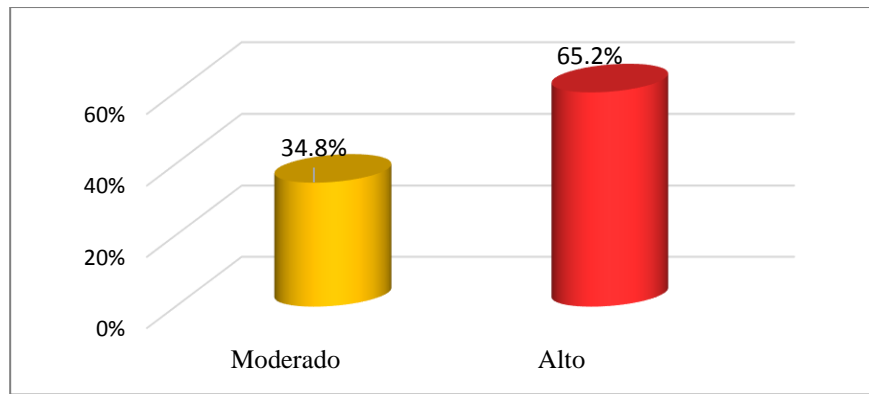
**b) Resultados de la dimensión demandas de tareas cliente.**

**Tabla8**

*Demandas de tareas*

	f	%
Moderado	16	34.8%
Alto	30	65.2%
Total	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3: Dimensión demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

El 65.2% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas de tareas es un estresor alto y el 34.8% indican que es moderado, lo que evidencia que un mayor porcentaje de los colaboradores tienen sobrecarga por las excesivas tareas, la ocupación que desempeñan les imponen exigencias, esto se debe también a la falta de documentos de gestión que contengan las descripciones de las funciones de los puestos, sumado a esto está la incertidumbre de no tener la certeza de continuidad laboral, generan estrés.

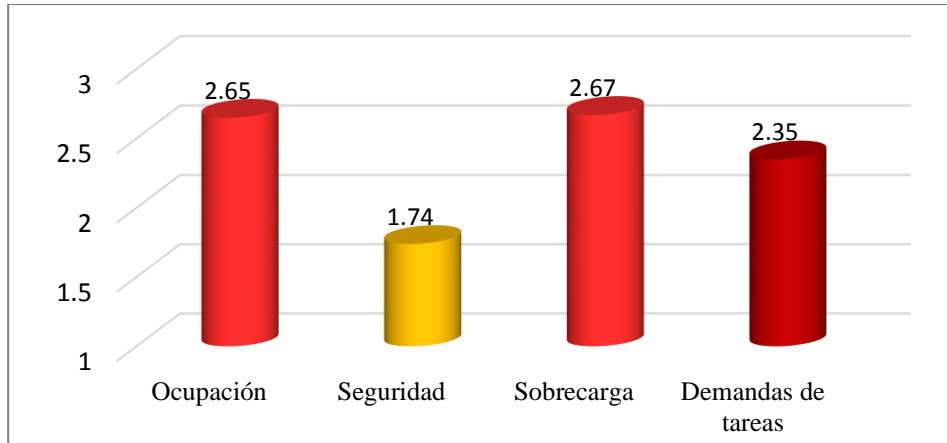
**c) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de tareas cliente.**

**Tabla 9**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de tareas*

	Promedio	Interpretación
Ocupación	2.65	Alto
Seguridad	1.74	Moderado
Sobrecarga	2.67	Alto
<b>Demandas de tareas</b>	<b>2.35</b>	<b>Alto</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas de tareas, el indicador ocupación tiene un promedio de 2.65 que indica que es alto, la seguridad con un promedio de 1.74 que indica que es moderado y por último la sobrecarga con un promedio de 2.67 que indica que es alto, dándole así a la dimensión demandas de tareas una calificación promedio de 2.35 lo que indica que es un estresor alto para los colaboradores en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani; siendo los de mayor incidencia los indicadores sobrecarga y ocupación.

**4.2.2. Demandas físicas.**

El objetivo es describir las demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

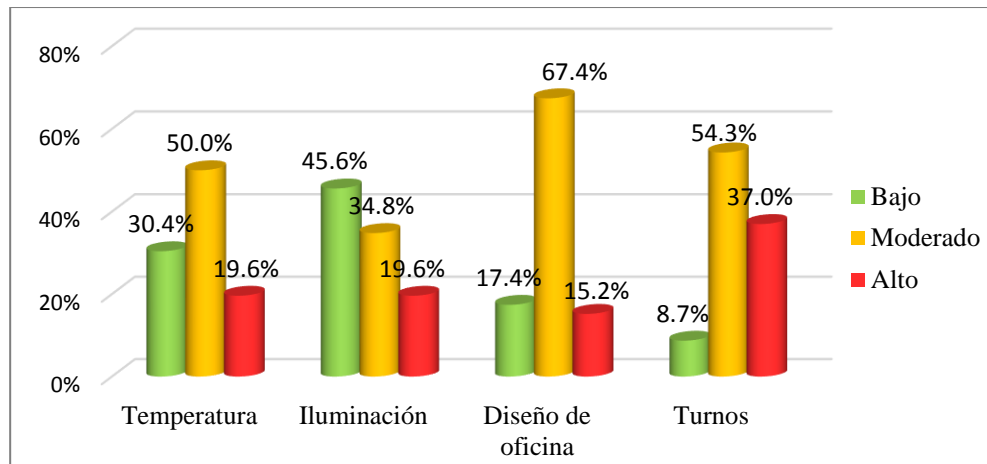
**a) Resultados de los indicadores de la dimensión demandas físicas**

**Tabla 10**

*Indicadores de la dimensión demandas físicas*

	Temperatura		Iluminación		Diseño de oficina		Turnos	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	14	30.4%	21	45.6%	8	17.4%	4	8.7%
Moderado	23	50.0%	16	34.8%	31	67.4%	25	54.3%
Alto	9	19.6%	9	19.6%	7	15.2%	17	37.0%
Total	46	100%	46	100%	46	100%	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5: Indicadores de la dimensión demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

Se observa que dentro de la Dimensión Demandas Físicas:

- Para el indicador temperatura, el 50% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 30.4% indican que es un estresor bajo y el 19.6% consideran que es alto; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que la temperatura es un estresor moderado, debido a que sienten que la temperatura del lugar de trabajo a veces les incomoda, porque durante el turno de noche y en temporadas de invierno el frío es más intenso, lo cual disminuye la destreza manual y puede ser causa de accidente o un trabajo deficiente, siendo un riesgo para el colaborador.
- En cuanto a la iluminación, 45.6% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor bajo, el 34.8% indican que es un estresor moderado y el 19.6% consideran que es alto; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que la iluminación es un estresor bajo, debido a que la iluminación del lugar de trabajo no dificulta el desarrollo de tareas, puesto que permite efectuar casi con normalidad su trabajo y no afecta su salud.
- Respecto al diseño de oficina, el 67.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 17.4% indican que es un estresor bajo y el 15.2% consideran que es alto; estos resultados evidencian



que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que el diseño de oficina es un estresor moderado, porque el diseño del espacio de oficina a veces no permite trabajar cómodamente debido a la mala distribución y el hacinamiento generando incomodidad e interfiriendo en el desarrollo de tareas.

- Para el indicar turnos, el 54.3% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 37.0% indican que es un estresor alto y el 8.7% consideran que es bajo; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que los turnos es un estresor moderado, porque a veces les incomoda que realicen cambios en los turnos de trabajo en especial cuando los cambios afectan su ritmo de sueño y actividades externas al trabajo.

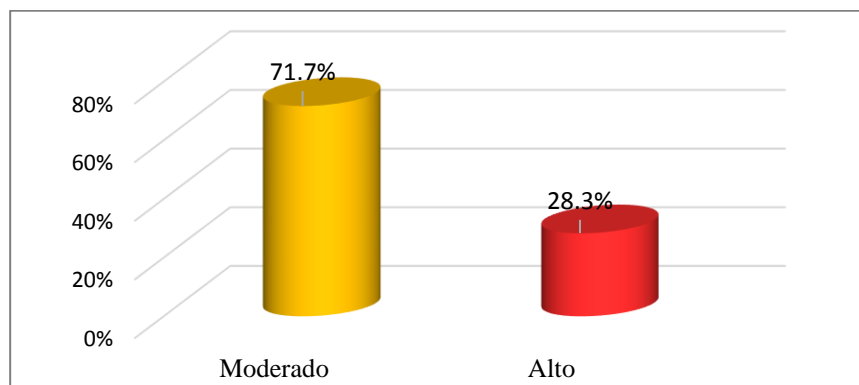
#### b) Resultados de la dimensión demandas físicas

**Tabla 11**

*Demandas físicas*

	f	%
Moderado	33	71.7%
Alto	13	28.3%
Total	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6: Dimensión demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

El 71.7% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas de tareas es un estresor moderado y el 28.3% indican que es alto, lo que evidencia

que un mayor porcentaje de los colaboradores están expuestos a una temperatura inadecuada que reduce la destreza manual y es un riesgo para el colaborador, el diseño de oficina que limita la dinámica del trabajo, los cambios de turnos que alteran las actividades y el patrón de sueño, todo esto interfiere en el desenvolvimiento eficiente en las tareas asignadas dentro de la institución.

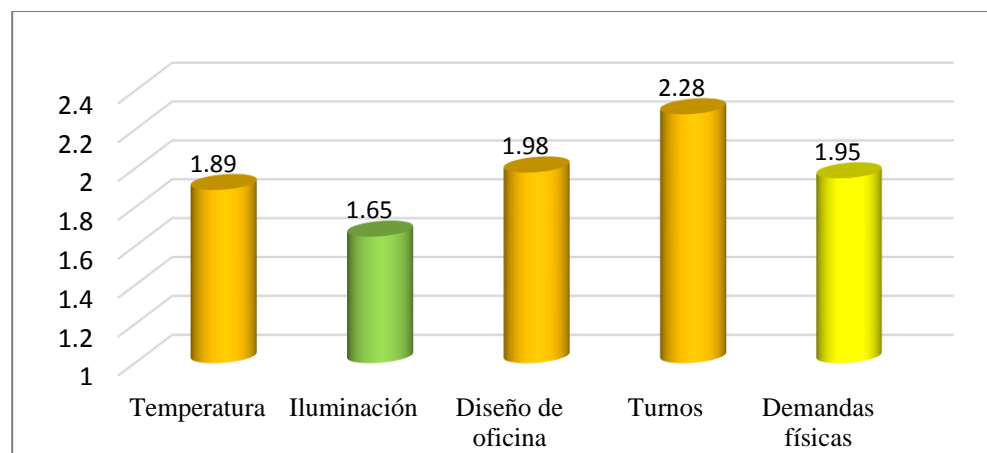
### c) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas físicas

**Tabla 12**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas físicas*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Temperatura	1.89	Moderado
Iluminación	1.65	Bajo
Diseño de oficina	1.98	Moderado
Turnos	2.28	Moderado
<b>Demandas físicas</b>	<b>1.95</b>	<b>Moderado</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas físicas, el indicador temperatura obtuvo un promedio de 1.89 que indica que es moderado, la iluminación con un promedio de 1.61 que indica que es bajo, el diseño de oficina con un promedio de 1.98 que indica que es moderado y los turnos con un promedio de 2.28 que indica que es moderado, dándole así a la dimensión

demandas físicas una calificación promedio de 1.95 lo que indica que es un estresor moderado para los colaboradores en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani; siendo el de mayor incidencia el indicador turnos.

**4.2.3. Demandas de rol.**

El objetivo es describir las demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

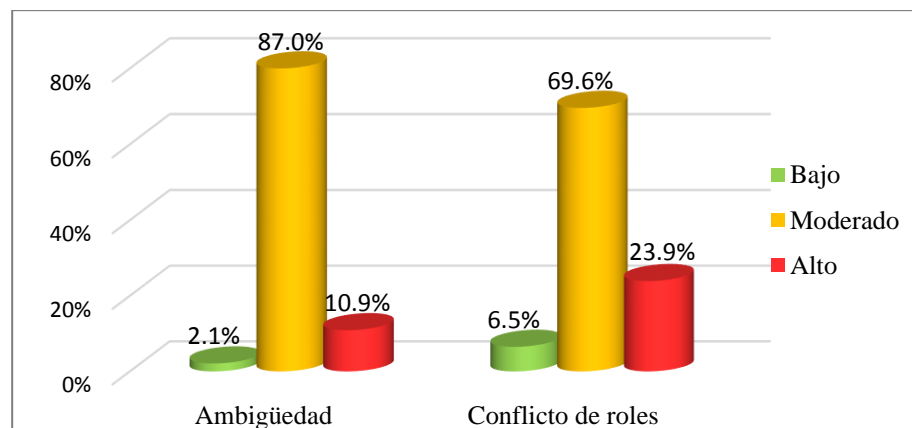
**a) Resultados de los indicadores de la dimensión demandas de rol**

**Tabla 13**

*Indicadores de la dimensión demandas de rol*

	Ambigüedad		Conflicto de roles	
	f	%	f	%
Bajo	1	2.1%	3	6.5%
Moderado	40	87.0%	32	69.6%
Alto	5	10.9%	11	23.9%
Total	46	100%	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8: Indicadores de la dimensión demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se observa que dentro de la Dimensión Demandas de Rol:

- Para el indicador ambigüedad, el 87% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 10.9% indican que es un estresor alto y el 2.1% consideran que es bajo; estos resultados evidencian

que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que la ambigüedad es un estresor moderado, debido a que a veces no tienen claras las responsabilidades que deben realizar, así mismo la información insuficiente que le proporcionan los compañeros de trabajo o las instrucciones vagas de su jefe inmediato, generan estrés al no estar seguros de lo que deben hacer.

- Respecto al conflicto de roles, el 69.6% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 23.9% indican que es un estresor alto y el 6.5% consideran que es bajo; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que el conflicto de roles es un estresor moderado, porque a veces los roles laborales que asumen generan conflictos personales e interfieren en sus roles familiares, este conflicto se da por la incompatibilidad entre los roles que asumen, en ocasiones el rol laboral le demanda permanecer más tiempo en el trabajo lo que interfiere en cumplir con las responsabilidades externas al trabajo como su rol familiar.

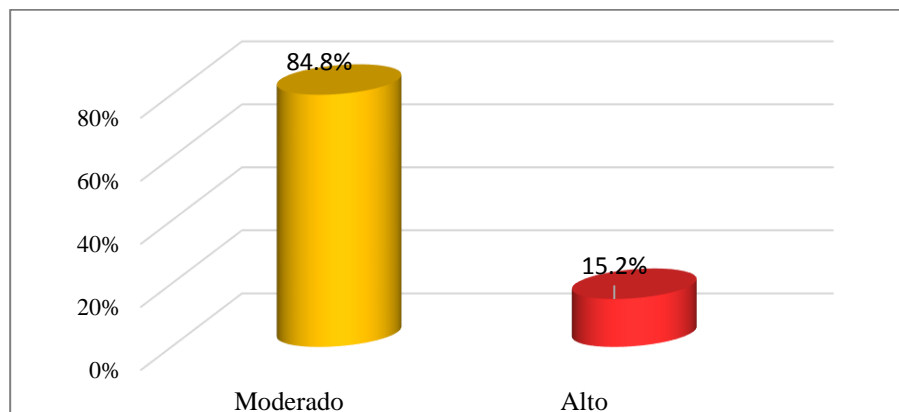
#### b) Resultados de la dimensión demandas de rol

**Tabla 14**

*Demandas de rol*

	f	%
Moderado	39	84.8%
Alto	7	15.2%
Total	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9: Dimensión demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

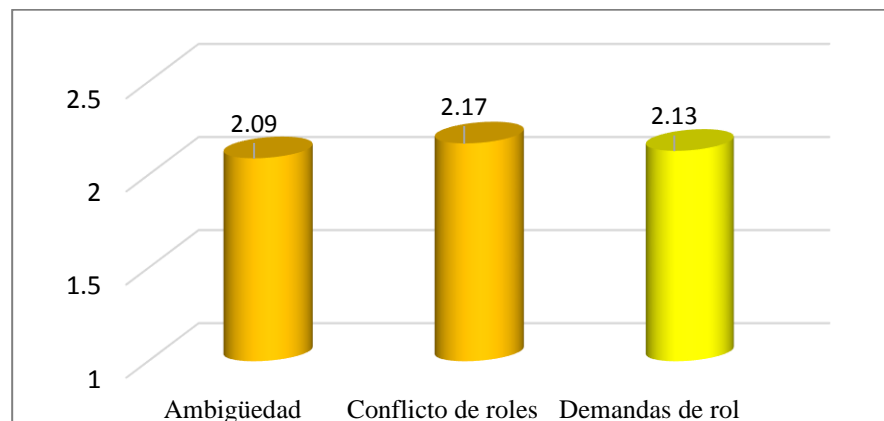
**Interpretación y análisis:**

El 84.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas de rol es un estresor moderado y el 15.2% indican que es alto, lo que evidencia que un mayor porcentaje de los colaboradores en ocasiones presentan incompatibilidad de roles de manera que el cumplimiento de lo que requiere un rol hace más difícil asumir el otro, generando el conflicto de roles; y la ambigüedad que se produce al recibir información insuficiente e instrucciones vagas, generando dubitación e imprecisión en las tareas asignadas.

**c) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de rol****Tabla 15***Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de rol*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Ambigüedad	2.09	Moderado
Conflicto de roles	2.17	Moderado
<b>Demandas de rol</b>	<b>2.13</b>	<b>Moderado</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas de rol, el indicador ambigüedad obtuvo un promedio de 2.09 que indica que es moderado y el conflicto de roles un promedio de 2.17 que también indica que es moderado,

dándole así a la dimensión demandas de rol una calificación promedio de 2.13 lo que indica que es un estresor moderado para los colaboradores en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani; siendo el de mayor incidencia el indicador conflicto de roles.

**4.2.4. Demandas interpersonales.**

El objetivo es describir las demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

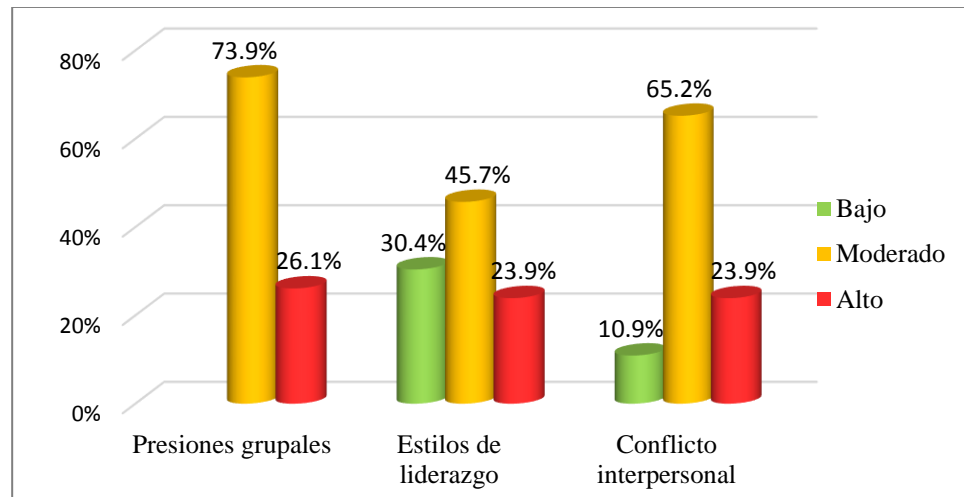
**a) Resultados de los indicadores de la dimensión demandas interpersonales**

**Tabla 16**

*Indicadores de la dimensión demandas interpersonales*

	Presiones grupales		Estilos de liderazgo		Conflicto interpersonal	
	f	%	F	%	f	%
Bajo	0	0.0%	14	30.4%	5	10.9%
Moderado	34	73.9%	21	45.7%	30	65.2%
Alto	12	26.1%	11	23.9%	11	23.9%
Total	46	100%	46	100%	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11: Indicadores de la dimensión demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se observa que dentro de la Dimensión Demandas Interpersonales:



- Para el indicador presiones grupales, el 73.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado y el 26.1% indican que es alto; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que las presiones grupales es un estresor moderado, debido a que a veces sienten presión de compañeros del grupo de trabajo para conseguir resultados y cumplir con las metas establecidas, generando incomodidad la excesiva presión y el poco apoyo de sus compañeros de trabajo.
- En cuando a los estilos de liderazgo, el 45.7% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 30.4% indican que es un estresor bajo y el 23.9% consideran que es alto; estos resultados evidencian que una mayor porcentaje de los encuestados afirman que los estilos de liderazgo es un estresor moderado, debido a que sienten que su jefe inmediato a veces es autoritario y rígido por lo que solo acatan órdenes y limita la participación, lo que genera estrés.
- En relación al conflicto interpersonal, el 65.2% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor moderado, el 23.9% indican que es un estresor alto y el 10.9% consideran que es bajo; estos resultados evidencian que un mayor porcentaje de los encuestados afirman que el conflicto interpersonal es un estresor moderado, debido a que a veces se generan discrepancias entre compañeros de trabajo por la escasa compatibilidad de personalidades y actitudes, causando malestar en los colaboradores cuando tienen que trabajar juntos.

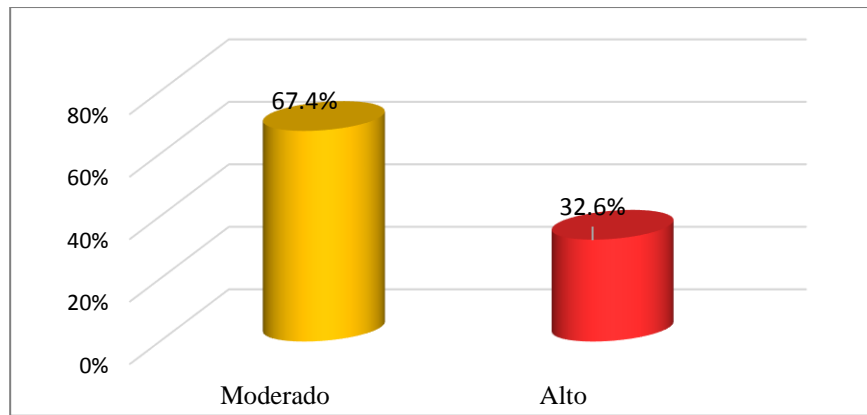
**b) Resultados de la dimensión demandas interpersonales**

**Tabla 17**

*Demandas interpersonales*

	f	%
Moderado	31	67.4%
Alto	15	32.6%
Total	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12: Dimensión demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

El 67.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas interpersonales es un estresor moderado y el 32.6% indican que es alto, lo que evidencia que un mayor porcentaje de los colaboradores en ocasiones sienten que su grupo de trabajo lo presionan demasiado para cumplir con las metas establecidas, el conflicto interpersonal que se dan por las malas relaciones interpersonales y el estilo de liderazgo rígido, todo esto no permiten un ambiente de trabajo agradable.

### **c) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas interpersonales**

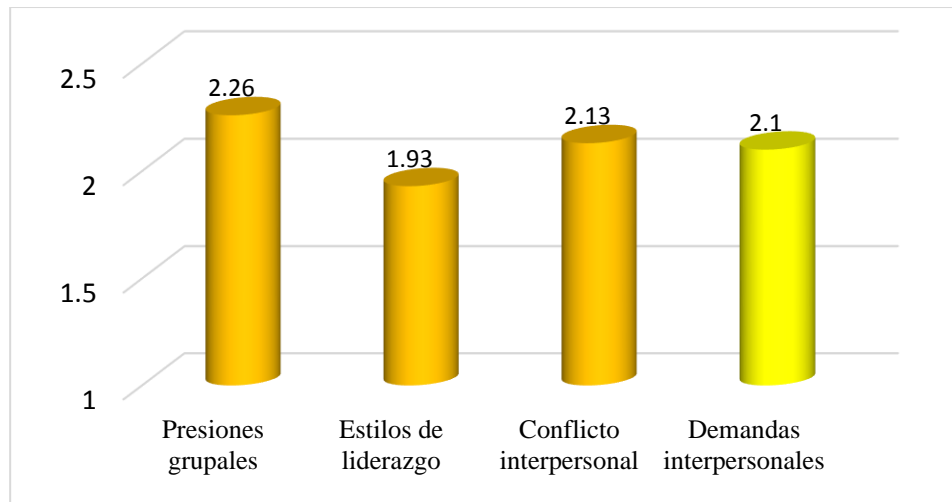
**Tabla 18**

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas interpersonales*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Presiones grupales	2.26	Moderado
Estilos de liderazgo	1.93	Moderado
Conflicto interpersonal	2.13	Moderado
<b>Demandas interpersonales</b>	<b>2.10</b>	<b>Moderado</b>

Fuente: Elaboración propia





**Figura 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas interpersonales, el indicador presiones grupales obtuvo un promedio de 2.26 que indica que es moderado, los estilos de liderazgo con un promedio de 1.93 que indica que es moderado y el conflicto interpersonal con un promedio de 2.13 también indica que es moderado, dándole así a la dimensión demandas interpersonales una calificación promedio de 2.10 lo que indica que es un estresor moderado para los colaboradores en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani; siendo el de mayor incidencia el indicador presiones grupales.

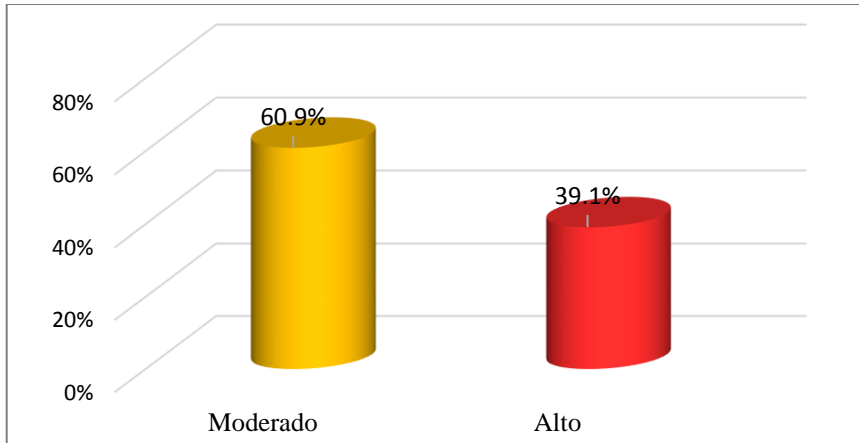
**4.3. Resultados de la variable estresores organizacionales**

**Tabla 19**

*Estresores organizacionales*

	f	%
Moderado	28	60.9%
Alto	18	39.1%
Total	46	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 14: Estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

El 60.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que es un estresor moderado y el 39.1% indican que es alto, lo que evidencia que para un mayor porcentaje de los colaboradores la variable estresores organizacionales constituye un estresor moderado, debido a que los factores laborales que enfrentan en su trabajo como las demandas de tareas, demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales, ocasionalmente son estresantes; por lo tanto la institución debe tomar medidas para disminuir los estresores organizacionales que provocan estrés, logrando así colaboradores menos estresados.

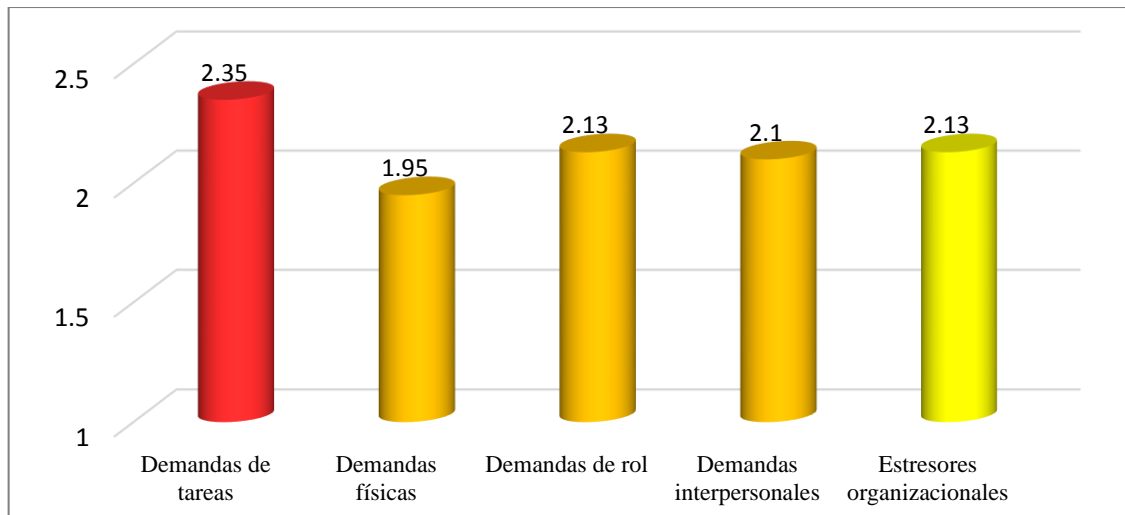
**a) Comparación promedio de las dimensiones de la variable estresores organizacionales.**

**Tabla 20**

*Comparación promedio de las dimensiones de la variable estresores organizacionales*

	Promedio	Interpretación
Demandas de tareas	2.35	Alto
Demandas físicas	1.95	Moderado
Demandas de rol	2.13	Moderado
Demandas interpersonales	2.10	Moderado
<b>Estresores organizacionales</b>	<b>2.13</b>	<b>Moderado</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 15:** Comparación promedio de las dimensiones de la variable estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

Se puede observar que las dimensiones de la variable estresores organizacionales, las demandas de tareas obtuvo un promedio de 2.35 que indica que es alto, las demandas físicas con un promedio de 1.95 que indica que es moderado, las demandas de rol con un promedio de 2.13 que indica que es moderado, y por último las demandas interpersonales con un promedio de 2.1 también indica que es moderado, dándole así a la variable estresores organizacionales una calificación promedio 2.13 lo que indica que es un estresor moderado para los colaboradores del Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani; estos resultados evidencian que la calificación moderada de los estresores organizacionales se debe a diversos factores, siendo la dimensión demandas de tareas la de mayor incidencia.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.

- Los resultados de la presente investigación señalan que los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani son moderados alcanzando un promedio de 2.13; la dimensión demandas de tareas obtuvo un promedio de 2.35 calificado como alto donde tuvo mayor incidencia la sobrecarga, la dimensión demandas físicas obtuvo un promedio de 1.95 calificado como moderado donde tuvo mayor incidencia los turnos, las demandas de rol obtuvo un promedio de 2.13 calificado como moderado donde tuvo mayor incidencia el conflicto de roles y por último la dimensión demandas interpersonales con un promedio de 2.10 calificada como moderado donde tuvo mayor incidencia las presiones grupales.
- La dimensión con mayor incidencia fue las demandas de tareas, esto se debe principalmente al ritmo de trabajo, debido a que el centro de salud Pampaphalla es uno de los centros de salud que atiende a una gran cantidad de usuarios; así mismo, los colaboradores realizan diferentes tipos de actividades como atenciones en el centro de salud (diagnósticos y tratamientos), visitas domiciliarias y en coordinación con otras instituciones realizan promoción de la salud (campañas, talleres y capacitaciones), generando una sobrecarga; sumado a esto el límite de tiempo que les proporcionan para realizarlos, genera estrés en los colaboradores.
- La dimensión demandas físicas es la de menor incidencia debido a que el centro de salud cuenta con una infraestructura en vías de mejoramiento, el cual ofrece una iluminación adecuada casi en todos los ambientes de trabajo permitiendo realizar con normalidad las tareas, la temperatura incomoda durante el turno noche y en temporada de invierno cuando el frío es más intenso debido a que no se cuenta con sistemas de calefacción siendo un riesgo para el colaborador ya que disminuye la destreza manual en condiciones extremas de frío, y el diseño de oficina que limita la dinámica de trabajo se da principalmente en las oficinas pequeñas por el hacinamiento y la mala distribución dificultando el normal desarrollo del trabajo.



## 5.2. Limitaciones del estudio.

- Escasez en la información respecto a los antecedentes de la investigación ya que no había trabajos de investigación en relación al contexto y variable de estudio.
- Carencia de teorías relacionadas al tema de investigación.
- Otra limitación del estudio fue lograr la obtención de la información al momento de realizar la aplicación de las encuestas, lo más notorio fue la falta de tiempo de los colaboradores, así mismo existió cierta desconfianza por parte de los colaboradores al responder las preguntas.

## 5.3. Comparación crítica con la literatura existente.

Los resultados obtenidos en la presente investigación realizada en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani, comprendido en el periodo 2019; muestran cómo son los estresores organizacionales en los colaboradores. Para dicho efecto se presenta el siguiente análisis.

- La investigación realizada por (Pinillos & Velásquez, 2017) titulada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo 2017” en referencia a la variable estrés laboral arribó a resultados que le permite afirmar que: “Se logró identificar que el nivel alto de estrés laboral en los colaboradores de la clínica San Luis es por los estresores psicológicos, físicos y sociales, lo cual predomina un alto porcentaje los estresores psicológicos y sociales en un 54.3% debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo en equipo”. Estos resultados no se asemejan en su totalidad con los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que se refiere que los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla son moderados debido a la dimensión demandas de tareas que es el estresor con mayor incidencia que alcanzó un promedio de 2.35, por los indicadores sobrecarga y ocupación.
- En la investigación realizada por (Flores & Granados, 2018) titulada “ El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018” en referencia a la variable estrés laboral arribó a resultados que le permiten afirmar que: “ El personal del área



asistencial de la Clínica Salud Integra Farméutica presenta un nivel medio de estrés laboral, esto se debe a diversos estresores, siendo el ambiente físico uno de los factores más influyentes que provoca el estrés”. Los resultados hallados en la presente investigación difieren de lo señalado por Flores & Granados, ya que a quedado evidenciado que las demandas físicas es la dimensión que obtuvo un promedio menor en comparación con las otras dimensiones; es decir, tiene menor influencia en los estresores organizacionales del Centro de Salud de Pampaphalla.

#### **5.4. Implicancias del estudio.**

- Los resultados de la presente investigación permitieron tener un real y adecuado entendimiento de los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani, de esta manera se brindó alternativas de solución que servirán como ayuda en la mejora de dicha institución y otras instituciones con similares actividades. Si la alta dirección, los gerentes o todos los que lideran a un grupo de personas identifican y disminuyen el nivel de los estresores organizacionales, tendremos como resultados colaboradores menos estresados lo cual se verá reflejado en su desempeño laboral.
- Por otro lado, este trabajo de investigación no solo permitió estudiar y conocer los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani, también permitió descubrir la necesidad de realizar nuevas investigaciones que aporten, comparen y amplíen la investigación acerca de los estresores organizacionales; todavía existen muchos aspectos por investigar los cuales serían muy interesantes para profundizar sobre el tema.



## CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación permitieron arribar a las siguientes conclusiones:

**Primera:** De los resultados arribados, se concluye que los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019 son moderados, esto de acuerdo a la escala de interpretación que se utilizó ya que se obtuvo un promedio de 2.13 como refleja el 60.9% de los colaboradores encuestados; debido a que, en su trabajo los colaboradores afrontan diversos factores laborales que provocan estrés; siendo la dimensión con mayor incidencia las demandas de tarea con un promedio de 2.35 calificado como alto por lo que se puede considerar como el estresor que representa mayor amenaza para los colaboradores, por otro lado las dimensiones demandas de rol, demandas interpersonales y demandas físicas obtuvieron un promedio de 2.13, 2.1 y 1,95 respectivamente, todos calificados como moderados y considerados como estresores de moderada amenaza para los colaboradores.

**Segunda:** De los resultados arribados, se concluye que la dimensión demandas de tareas es un estresor alto ya que obtuvo un promedio de 2.35, debido a que los colaboradores están expuestos a las exigencias que comprende la ocupación que desempeñan, excesivas tareas y tiempos limitados para realizarlos generan sobrecarga, alterando sus ritmos de trabajo lo cual provoca estrés.

**Tercera:** De los resultados arribados, se concluye que la dimensión demandas físicas es un estresor moderado ya que obtuvo un promedio de 1.95, debido a que los colaboradores en ocasiones manifiestan incomodidad por las exigencias físicas a los que están expuestos como los cambios en los turnos que afectan sus patrones de sueño y actividades externas al trabajo, asimismo el diseño de oficina que dificulta el normal desarrollo de tareas, la baja temperatura que disminuye la destreza manual, interfieren en el desenvolvimiento de los colaboradores.

**Cuarta:** De los resultados arribados, se concluye que la dimensión demandas de rol es un estresor moderado ya que obtuvo un promedio de 2.13, debido a que el colaborador en ocasiones tiene conflictos entre sus roles laborales y familiares por la incompatibilidad entre las demandas de dichos roles. La ambigüedad se deriva cuando el colaborador recibe información insuficiente, generando que no tenga claro que tiene que hacer.



**Quinta:** De los resultados arribados, se concluye que la dimensión demandas interpersonales es un estresor moderado ya que obtuvo un promedio de 2.10, debido a que el colaborador en ocasiones siente estrés porque su grupo de trabajo lo presiona demasiado para cumplir con las metas pero no le brindan el apoyo necesario; asimismo se generan conflictos interpersonales por las malas relaciones entre compañeros de trabajo, lo cual no permite un clima de trabajo agradable.





## RECOMEDACIONES

Luego de haber culminado la investigación se realizaron las siguientes recomendaciones al jefe del Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani.

**Primera:** Se sugiere establecer estrategias de intervención que ayuden a minimizar los estresores organizacionales al cual están expuestos los colaboradores, mejorando las condiciones de trabajo, realizando talleres y capacitaciones a fin de que reconozcan los estresores y logren lidiar con ellos; para crear así un mejor ambiente de trabajo y dando prioridad al factor humano ya que de ello depende el desarrollo y crecimiento de la institución.

**Segunda:** En cuanto a las demandas de tareas se sugiere, la elaboración de un Manual de Organización y Funciones el cual permitirá racionalizar el trabajo, una distribución adecuadamente las tareas y establezca las responsabilidades, evitando la sobrecarga en el colaborador; también se sugiere proporcionar el tiempo suficiente para la realización de las tareas.

**Tercera:** En cuanto a las demandas físicas se sugiere, buscar que los cambios de turnos que se realicen sean en circunstancias determinadas, además sean coordinados y comunicados con anticipación. También se recomienda implementar sistemas de calefacción que regulen la temperatura durante la noche y en temporadas de invierno; mejorar el diseño de oficina para que ofrezca las condiciones necesarias de modo que el colaborador se enfoque en su trabajo y evite caer en incomodidades.

**Cuarta:** En cuanto a las demandas de roles se sugiere, organizar talleres sobre la organización del tiempo para que los colaboradores prioricen sus responsabilidades laborales y destinen tiempo para la familia; es decir, lograr un equilibrio en la vida laboral y familiar evitando los conflictos de roles. También se sugiere proporcionar información clara y precisa de lo que se debe hacer permitiendo mejorar la orientación y reducir la ambigüedad.

**Quinta:** En cuanto a las demandas interpersonales se sugiere, fomentar el apoyo entre compañeros de trabajo para reducir las presiones grupales, logrando un grupo más cohesionado. Respecto a los conflictos interpersonales, realizar actividades de confraternización mediante dinámicas que permitirán la interacción entre los colaboradores de modo que permitan mejorar las relaciones interpersonales.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional* (Primera ed.). Lima: Universidad ESAN.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria?* (Primera ed.). Cusco: Colorgraf S.R.L.
- Carrasco, D. (2005). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: Ediciones San Marcos.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (Tercera ed.). México: McGRAW-HILL.
- Del Hoyo, M. A. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Dolan, S., Garcia, S., & Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: Mc Graw - Hill.
- Flores, D., & Granados, M. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Frias, D. (2014). *Universidad de Valencia*. Obtenido de Apuntes de SPSS: <https://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2013). *Organizaciones, comportamiento, estructura y procesos* (Decimotercera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional: Gestión de personas y organizaciones* (Novena ed.). México D.F.: Cengage Learning.



- Griffin, R., Phillips, J., & Stanley, G. (2017). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones*. (Decimosegunda ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Henandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: Ediciones Mc Graw Hill.
- Hunt, J., Osborn, R., & Schermerhorn, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Michael, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (Septima ed.). México: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo* (Tercera ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- Najar, A., Álvarez, F., & Porras, G. R. (2010). *Estrés en el centro de enseñanza*. Madrid: Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente. Obtenido de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_fete\\_estresensenanza/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fete_estresensenanza/publication.pdf)
- Pampaphalla, C. d. (2018). *Plan Tactico del Centro de Salud Pampaphalla para el año fiscal 2018*. Sicuani: Centro de Salud Pampaphalla.
- Paredes, L. (26 de Agosto de 2010). *Administración*. Obtenido de <http://colalfonsolopezlaura11.blogspot.com/2010/08/cargo-y-puesto-de-trabajo-sinonimos.html>
- Personal. (2019). *Relación del personal del Régimen Laboral N° 276 y Contrato Administrativo de Servicios del Centro de Salud Pampaphalla*. Sicuani: Centro de Salud Pampaphalla.
- Pinillos, S., & Velásquez, C. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Luis Trujillo 2017*. Trujillo: Universidad Antenor Orrego.



Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Mary, C. (2018). *Administración* (Decimotercera ed.). México: Pearson.



# ANEXOS



**ANEXO I**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**“ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL CENTRO DE SALUD PAMPAPHALLA DEL DISTRITO DE SICUANI - CUSCO - 2019”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE Y DIMENSIONES</b>	<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo son los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>P.E.1. ¿Cómo son las demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?</p> <p>P.E.2. ¿Cómo son las demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?</p> <p>P.E.3. ¿Cómo son las demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?</p> <p>P.E.4. ¿Cómo son las demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>O.E.1. Describir las demandas de tareas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.</p> <p>O.E.2. Describir las demandas físicas en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.</p> <p>O.E.3. Describir las demandas de rol en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019.</p> <p>O.E.4. Describir las demandas interpersonales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019?</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO</b></p> <p>Estresores organizacionales</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas de tareas</li> <li>• Demandas físicas</li> <li>• Demandas de rol</li> <li>• Demandas interpersonales</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>Básico - Descriptivo</p> <p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b></p> <p>No Experimental</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p>Población: 46</p> <p>Muestra: censal</p> <p><b>TECNICA E INSTRUMENTO</b></p> <p>Encuesta / Cuestionario</p>



**ANEXO II**  
**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**“ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL CENTRO DE SALUD PAMPAPHALLA DEL DISTRITO DE SICUANI - CUSCO - 2019”**

Dimensiones	Indicadores	Peso	Número de ítems	Ítems o reactivos	Criterios de evaluación
Demandas de tareas	Ocupación	28.6%	6	1. La ocupación que desempeña le impone exigencias superiores a las normales.	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre
	Seguridad			2. La responsabilidad de la ocupación que desempeña lo obliga a permanecer más tiempo en el trabajo.	
	Sobrecarga			3. Siente miedo de perder su trabajo durante los periodos de despido. 4. Le genera presión el límite de tiempo que le proporcionan para cumplir con sus tareas. 5. Tiene exceso de tareas que realizar. 6. Las jornadas de trabajo excesivas le producen desgaste mental.	
Demandas físicas	Temperatura	28.6%	6	1. La temperatura en su lugar de trabajo le incomoda a la hora de realizar sus tareas.	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre
	Iluminación			2. La iluminación de su lugar de trabajo dificulta el normal desarrollar de sus tareas.	
	Diseño de oficina			3. El ambiente físico donde se ubica no le permite trabajar cómodamente. 4. La distribución del ambiente físico donde se ubica, dificulta su buen desempeño.	
	Turnos			5. Le incomoda que hagan cambios en el turno que ya está establecido. 6. Afecta su ritmo de sueño los cambios de turno.	
Demandas de rol	Ambigüedad	19%	4	1. Son ambiguas las responsabilidades de su puesto de trabajo. 2. Recibe información insuficiente para trabajar correctamente.	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre
	Conflicto de roles			3. Los roles laborales que asume, le genera conflictos personales. 4. Sus roles laborales interfieren en sus roles familiares.	
Demandas interpersonales	Presiones grupales	23.8%	5	1. Su grupo de trabajo lo presiona para conseguir resultados. 2. Le incomoda que su grupo de trabajo lo presione demasiado.	1 = Nunca 2 = A veces



	Estilos de liderazgo			3. Su jefe inmediato no permite la participación de los trabajadores.	3 = Siempre
	Conflictos interpersonales			4. Su jefe inmediato es rígido, solo acatan órdenes.	
		5. Se generan conflictos entre compañeros de trabajo.			
		100%	21		