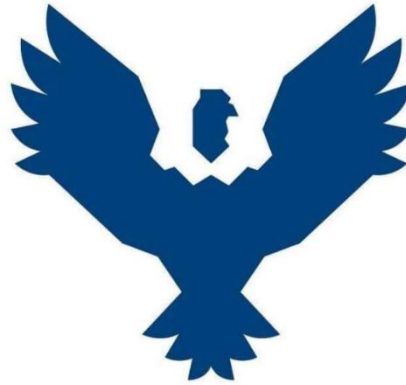




# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

---

**ESTRESORES ORGANIZACIONALES DENTRO DE LA UNIDAD DE  
ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO  
RODRÍGUEZ DE SICUANI – CUSCO 2021**

---

Presentado por:

**Bach. Luz Anne Cartagena Inca**

Para optar al Título Profesional de  
Licenciada en Administración.

Asesora:

**Mgt. Mercedes Fidelia Loayza Chacara**

**CUSCO – PERÚ**

**2021**



## PRESENTACIÓN

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

### **Señores miembros dictaminantes:**

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 DENTRO DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE SICUANI – CUSCO 2021**”, con el objeto de optar al Título profesional de Licenciada en Administración, conforme a la Ley Universitaria vigente.

Atentamente

Luz Anne Cartagena Inca



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Andina del Cusco por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional competente, a todos mis docentes quienes con su dedicación y esfuerzo me han brindado grandes enseñanzas que han contribuido en mi formación profesional.

Así como también me gustaría agradecer a mi asesora Mg. Mercedes Fideliza Loayza Chacara 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, su dedicación, paciencia y gran profesionalismo. Al Doctor Hernando Gonzales Abrill y la Magister Jeanette Karina Bernal Alarcón por guiarme en todo el proceso de dictamen y hacer un trabajo en conjunto.

A mi familia 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.



## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios con mucha fe por estar conmigo en cada paso que doy, por darme la fuerza de seguir adelante en el logro de mis objetivos y metas

A mi madre Luz Marina Inca Roca, hermanos Erick y Karen que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional durante toda esta etapa de investigación los quiero y adoro por estar ahí, apoyándome a que siga adelante en mis metas trazadas, me llenaron de confianza y me enseñaron a ser una persona de bien con la capacidad de afrontar diferentes situaciones que me da la vida.

Asimismo, a todos aquellos que directa o indirectamente contribuyeron para la culminación de esta investigación, que me brindaron palabras de aliento para seguir alcanzando mis metas.



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Formulación del Problema .....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Justificación de la investigación .....	3
1.3.1 Relevancia social .....	3
1.3.2 Implicancias prácticas .....	4
1.3.3 Valor teórico .....	4
1.3.4 Utilidad metodológica .....	4
1.3.5 Viabilidad o factibilidad .....	4
1.4 Objetivos de la investigación .....	4
1.4.1 Objetivo general .....	4
1.4.2 Objetivos específicos .....	4
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: .....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 Antecedentes de la investigación. ....	6



2.1.1	Antecedentes Internacionales .....	6
2.1.2	Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.3	Antecedentes Locales .....	10
2.2	Bases teóricas .....	12
2.2.1	Definición de estrés. ....	12
2.2.2	Factores del estresor. ....	12
2.2.3	Fuentes Potenciales del estrés.....	13
2.2.4	Estresores organizacionales.....	14
2.2.5	Señales de estrés en los colaboradores. ....	22
2.2.6	Consecuencias del estrés. ....	23
2.3	Marco conceptual .....	25
2.4	Marco Institucional. ....	26
2.4.1	Información de la empresa .....	27
2.5	Variable .....	28
2.5.1	Variable .....	28
2.5.2	Conceptualización de la Variable .....	28
2.5.3	Operacionalización de variables .....	31
CAPÍTULO III: .....		32
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....		32
3.1	Alcance de la investigación.....	32
3.2	Diseño de la investigación .....	32
3.3	Tipo de investigación .....	32
3.4	Enfoque de investigación .....	33
3.5	Población y muestra de la investigación .....	33
3.5.1	Población de estudio.....	33
3.5.2	Muestra .....	33
3.6	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	33
3.6.1	Técnica(s) .....	33
3.6.2	Instrumento .....	33
3.7	Procesamiento de datos .....	34
CAPÍTULO IV .....		35
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....		35
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	35



4.1.1.	Presentación del instrumento .....	35
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado.....	36
4.2.	Resultados de las dimensiones de la variable estresores organizacionales.....	37
4.2.1	Demandas de tarea.....	37
4.2.2	Demandas físicas .....	41
4.2.3	Demandas interpersonales .....	45
4.2.4	Demandas de rol .....	49
4.3.	Resultado de la variable estresores organizacionales.....	53
CAPÍTULO V .....		56
DISCUSIÓN.....		56
5.1.	Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos .....	56
5.2	Limitaciones del Estudio .....	57
5.3	Comparación crítica con la literatura existente .....	57
5.4	Implicancias del Estudio.....	58
CONCLUSIONES.....		59
RECOMENDACIONES .....		61
REFERENCIAS .....		63
ANEXOS .....		65
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		65
MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS .....		66
INSTRUMENTO .....		71
PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN .....		73
RESULTADOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO .....		74
EVIDENCIAS .....		75



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Conceptualización de Variable.....	29
<i>Tabla 2</i> Operacionalización de variables .....	31
<i>Tabla 3</i> Distribución de Ítems del Cuestionario .....	35
<i>Tabla 4</i> Descripción de la Baremación y Escala de Interpretación .....	36
<i>Tabla 5</i> Estadísticas de Fiabilidad.....	36
<i>Tabla 6</i> Indicadores de la Dimensión Demandas de Tarea .....	37
<i>Tabla 7</i> Demanda de Tareas .....	39
<i>Tabla 8</i> Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas .....	40
<i>Tabla 9</i> Indicadores de la Dimensión Demanda Físicas .....	41
<i>Tabla 10</i> Demandas Físicas .....	43
<i>Tabla 11</i> Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas .....	44
<i>Tabla 12</i> Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales .....	45
<i>Tabla 13</i> Demandas Interpersonales.....	47
<i>Tabla 14</i> Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales .....	48
<i>Tabla 15</i> Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol .....	49
<i>Tabla 16</i> Demandas de Rol .....	51
<i>Tabla 17</i> Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol	52
<i>Tabla 18</i> Estresores organizacionales .....	53
<i>Tabla 19</i> Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales.....	54





## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Fuentes potenciales del Estrés .....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 2 Organigrama de la Institución .....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 3 Indicadores de la dimensión Demandas de Tarea .....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 4 Demanda de Tareas.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 5 Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas .....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 6 Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas .....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 7 Demandas Físicas .....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 8 Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas</i>	<i>44</i>
<i>Figura 9 Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales .....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 10 Demandas Interpersonales.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 11 Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales .....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 12 Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol .....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 13 Demandas de Rol.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 14 Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol .....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 15 Estresores organizacionales.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 16 Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales.....</i>	<i>54</i>



## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021. 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 32 colaboradores de la unidad de administración, 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 0.814, 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 3.39 calificado como moderado, tal como refleja el 65.6% de colaboradores encuestados, la dimensión con mayor promedio fue las demandas interpersonales que obtuvo 3.72 calificado como alto seguida de las dimensión demandas físicas con un promedio de 3.5 resultando también alto; las dimensiones demandas de tarea y demandas de rol obtuvieron un promedio de 3.26 y 3.08 respectivamente todos calificados como moderados.

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



## ABSTRACT

This research was carried out in the Administration Unit of the Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani Hospital - Cusco 2021. The research studied organizational stressors, which are work factors that cause stress in employees. Based on this premise, the present work was developed that aimed to describe how organizational stressors are, 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 was 32 employees of the administration unit, to whom the questionnaire instrument was applied, to evaluate the reliability of the instrument, the Cronbach's Alpha method was applied, whose result was 0.814, which confirms that the instrument is reliable.

SPSS and Excel programs were used for data processing and analysis. The results that were reached are the following: the organizational stressors variable obtained an average of 3.39 qualified as moderate, as reflected by 65.6% of surveyed collaborators, the dimension with the highest average was interpersonal demands that obtained 3.72 qualified as high followed of the physical demands dimension with an average of 3.5 being also high; the dimensions task demands, demands and role demands obtained an average of 3.26 and 3.08 respectively, all rated as moderate.

**KEY WORDS:** Organizational stressors, task demands, physical demands, interpersonal demands, role demands



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento del Problema

En el actual contexto mundial por su peculiaridad en cambios inmutables en la tecnología, los cambios socioeconómicos sociopolíticos y en estos dos últimos años tuvo un radical cambio en el aspecto sanitario debido a la pandemia, se puede notar que los niveles de estrés están en aumento. “Las primeras investigaciones revelan que existen poblaciones con niveles severos de ansiedad, depresión y estrés a consecuencia del contexto actual que está experimentando el mundo entero”.

El estrés en el trabajo no es ajeno a este entorno, pues dicho factor se considera una enfermedad integral que afecta la salud de los trabajadores, “La mayoría de nosotros está consciente de que el estrés de los empleados es un problema creciente en las organizaciones. Los amigos nos dicen que están estresados por las enormes cargas de trabajo.” Y a todo esto la suma de la preocupación por la pandemia tiene como efecto un mal funcionamiento en las organizaciones, es por este motivo que el bienestar del trabajador debe de ser una prioridad siendo este el principal activo que se considera pues sin ellos no existiría ninguna empresa ni organización.

En el Perú, la ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés laboral y según Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Según a lo indicado, el estrés dentro del centro de trabajo es un problema que también afecta al desempeño laboral convirtiéndolo en un problema para las organizaciones en el territorio nacional.

En el ámbito regional, Cusco no es ajena a esto, ya que en Sicuani uno de los distritos de este departamento, en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez también se está suscitando estos problemas, puesto que con el contexto actual de pandemia estas instituciones de salud siguen trabajando con normalidad o incluso más de lo normal ocasionando así una sobre carga de diferentes factores ocasionando problemas en su desempeño y salud.

“Los estresores potenciales son tres: los factores ambientales, en los cuales están la incertidumbre económica, política y el cambio tecnológico por otro lado se encuentran los factores personales en donde encontramos los problemas familiares problemas económicos y la misma personalidad y por último, no menos importante los factores organizacionales donde



encontramos todo lo relacionado de una organización como las demandas de tareas, las demandas físicas, las demandas interpersonales y las demandas de rol.” Con este último factor es el que se centra nuestro trabajo de investigación puesto que el hospital Alfredo Callo Rodríguez es una organización donde se puede observar todos estos factores los cuales viene ocasionando el problema general de la investigación.

En cuanto a la demanda de tarea, la ocupación o el cargo que tiene algunos colaboradores les imponen exigencias que sobrecargan su labor diaria ocasionando así que tengan responsabilidades más exigentes que otros por otra parte la seguridad es otro factor que tiene problemas, puesto que sujetan un temor de perder el trabajo debido a que en este contexto en el que vivimos les genera incertidumbre a los colaboradores por sus puestos de trabajo ocasionando a si una desconfianza finalmente la sobrecarga dentro de su labor es un factor a considerar pues la presión para entregar sus trabajos en un tiempo límite, el exceso de tareas a realizar y las jornadas excesivas que se les da, ocasionan una sobrecarga.

Con respecto a las demandas físicas se pudo observar varios factores como la temperatura, puesto que las oficinas de la unidad administrativa están hechas de concreto y mayólica convirtiéndolo en un espacio frío también se observó que la iluminación no cuenta con el mantenimiento necesario ocasionando que exista lugares de poca luz para los colaboradores, por otro lado, la ubicación de las oficinas no son las adecuadas para poder realizar un trabajo eficiente ocasionando problemas al momento de desplazarse de un área a otra y por último el cambio de turnos repentino que se realizan provoca que los colaboradores no puedan planear sus horarios.

Acerca de las demandas interpersonales se observó la presión que existe por parte de los grupos de trabajo pues llegar a los objetivos trazados son tomados muy en serio, por lo que los grupos se exigen para lograr dichos objetivos ocasionando así incomodidad entre los integrantes, por otra parte el tipo el liderazgo no es percibido por los colaboradores debido a que los superiores no permiten la participación de los colaboradores ocasionando un ambiente rígido y por último se observó conflictos entre colaboradores ocasionando que el trabajo no sea el adecuado.

En relación a las demandas de rol, la ambigüedad en la información que se recibe es un factor que se pudo notar, en especial para los trabajadores que recién se incorporan a la unidad de administración teniendo como efecto un mal desenvolvimiento en sus funciones, por otra parte, el conflicto de roles es algo que se observa, puesto que desempeñar su rol de colaborador en la empresa le absorbe el tiempo que debería desempeñar para el de su familia ocasionando una contradicción.



Por todo lo mencionado anteriormente se considera que la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez, cuenta con problemas por lo que se realizó el presente estudio para buscar y describir los factores que las ocasionan.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo son los estresores organizacionales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

P.E.1. ¿Cómo son las demandas de tareas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021?

P.E.2. ¿Cómo son las demandas físicas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021?

P.E.3. ¿Cómo son las demandas interpersonales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021?

P.E.4. ¿Cómo son las demandas de rol dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021?

## **1.3 Justificación de la investigación**

### **1.3.1 Relevancia social**

El presente trabajo de investigación es relevante en lo social porque sirvió como un aporte al fortalecimiento en el manejo de los estresores dentro de la organización, lo cual repercutirá positivamente en la productividad y el bienestar de los trabajadores mejorando la atención al público siendo beneficiada de esta manera la sociedad en general.



### 1.3.2 **Implicancias prácticas**

El presente trabajo de investigación es relevante en lo práctico porque el estudio de esta variable, sus dimensiones y los resultados finales que se obtuvieron le permiten a la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez, tener una idea más clara de cómo mejorar en el manejo de los estresores, de manera que se pueda tener una organización libre de estrés.

### 1.3.3 **Valor teórico**

El presente trabajo de investigación es relevante en su valor teórico por que el estudio de la variable y sus dimensiones están sujetos a diferentes autores de manera que servirá como un aporte a futuros estudios como antecedente teórico o como comparación crítica los estresores organizacionales.

### 1.3.4 **Utilidad metodológica**

El presente trabajo de investigación mantiene relevancia en lo metodológico porque para su realización se siguió una secuencia de pasos estructurados, aplicando procedimientos, técnicas e instrumentos, y su contenido se desarrolló desde lo general hacia lo específico.

### 1.3.5 **Viabilidad o factibilidad**

El presente trabajo de investigación es factible porque se cuenta con acceso a la información del hospital Alfredo Callo Rodríguez también de recursos económicos y disponibilidad de tiempo necesario para la presente investigación.

## 1.4 **Objetivos de la investigación**

### 1.4.1 **Objetivo general**

Describir los estresores organizacionales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

### 1.4.2 **Objetivos específicos**

O.E.1. Describir las demandas de tareas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.



O.E.2. Describir las demandas físicas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

O.E.3. Describir las demandas interpersonales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

O.E.4. Describir las demandas de rol dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación Temporal**

La investigación se realizó en el periodo comprendido del mes de agosto a diciembre del año 2021.

### **1.5.2 Delimitación Espacial**

El ámbito geográfico de la investigación se desarrolló en la unidad de administración dentro del hospital Alfredo Callo Rodríguez, ubicado en la Av. Manuel Callo Zevallos Nro. 519, del distrito de Sicuani de la Provincia de Canchis 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, artículos científicos, tesis y páginas web.





## CAPÍTULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación.

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

*Antecedente N° 1: Caldera, Zárate, & Gonzales (2017). Diagnóstico y Análisis de Estresores Organizacionales para una Empresa de la Industria Alimentaria en México. [Tesis de grado, Universidad de Guanajuato México]. Repositorio institucional – UGTO. **Objetivo:** El objetivo de este trabajo es identificar los principales estresores que influyen en el desempeño de una empresa de la industria alimenticia y sus causas. **Metodología:** El alcance de la investigación es descriptivo. El instrumento fue encuesta de escala Likert, aplicada de manera confidencial. La muestra fue focalizada y compuesta por un total de 300 participantes. **Conclusiones:***

- Aspectos tales como el ámbito de trabajo, la mecanización, la sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo y el peligro físico, por citar solo algunos, demandan al individuo a adaptarse a su medio. El ser humano tiene el reto de enfrentar satisfactoriamente estas demandas, pero el costo es la experiencia de estrés en la sociedad industrializada en que vivimos.
- Las organizaciones son las responsables de propiciar condiciones de trabajo favorables para que las personas que en ellas laboran puedan desempeñar sus funciones adecuadamente, así como deben favorecer en sus colaboradores el desarrollo y la autorrealización como individuos; considerando que los estresores pueden dificultar esto es que se realizó este estudio.
- En la organización, en general, se encontró que existen problemas en tres aspectos fundamentales: (1) reajuste de personal; se suprimen o crean



nuevos puestos de trabajo constantemente, lo que implica que las personas tiene que estar desempeñando funciones nuevas, aun cuando no dominan bien las actividades realizadas de su puesto; (2) cambios de directivos; estos provocaban incertidumbre entre las personas, pues al tener un nuevo jefe se desconocen las nuevas normas, políticas y manera de ser del nuevo dirigente; (3) falta de descripción de puestos y capacitación en el área operativa.

- Por otra parte, los principales estresores identificados en las distintas áreas de la organización fueron en el personal de confianza: sobrecarga de trabajo, mala comunicación en el interior de la organización, pocas oportunidades de ascenso, respaldo insuficiente (referente a la capacitación) y desconocimiento de funciones; y en el personal operativo: sobrecarga de trabajo, problemas familiares, salud y nutrición, pocas oportunidades de ascenso y respaldo insuficiente. Así, es necesario que los dirigentes de organizaciones similares tomen conciencia de que a las personas les afectan diferentes factores de estrés y la percepción de los mismos varía en grado y forma dependiendo de cada individuo.

**Antecedente N° 2:** Campero, et al. (2013) *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo].

Repositorio Institucional - UNJFSC **Objetivo.** Determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes.

**Metodología:** Es una investigación de tipo no experimental con un enfoque cuantitativo. Método cuantitativo, un enfoque analítico con una encuesta a 27 enfermeros y según el período y secuencia de estudio sería transversal.

**Conclusiones:**

- Las áreas de cuidados intensivos son espacios donde se requiere personal de enfermería calificado para el manejo de pacientes críticos, por la gran responsabilidad que asumen. Frente a esta situación el personal de salud está expuesto a distintas situaciones de estrés. Los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con el grado de responsabilidad del profesional de la salud, sobrecarga de trabajo, el contacto con la muerte, el sufrimiento, el conflicto y la ambigüedad de roles, problemas de interrelación con el equipo multidisciplinario etc.



- Todo ello afecta en la calidad de vida del personal de enfermería y su entorno, así también como en el desempeño laboral disminuyendo la calidad de los cuidados. Todas estas características pueden impedir el desarrollo de un sistema de salud de alta calidad.
- Al inicio de este trabajo nos preguntamos si los enfermeros de la terapia intensiva manifiestan estrés laboral y cuáles son los factores estresores que prevalecen. Con los resultados obtenidos se dio respuesta al planteamiento del problema y a los objetivos que dieron origen a este trabajo de investigación; ya que comprobamos que sí manifiestan estrés e identificamos los factores que favorecen la aparición del mismo.
- Luego del análisis de los datos encontramos que del total de los encuestados solo el 30% manifiesta no auto percibir estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente o muy frecuentemente.
- Como ya hemos mencionado, la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental, e impide al profesional hacer frente y cumplir con “todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

**Antecedente N° 1:** Jiménez (2018). *Estresores laborales en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional - UWIENER **Objetivo:** Determinar los estresores laborales en enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020. **Metodología:** Material y método el estudio presenta un diseño metodológico de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 100 enfermeras(os) del servicio de emergencia adulto de un Hospital Nacional de Lima, 2020.



### Conclusiones:

- Los estresores laborales en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020 fueron de nivel medio.
- La dimensión estresor físico fue percibido en más de la mitad de las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020.
- La dimensión estresor psicológico estuvo presente en menos de la mitad de las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020.
- La dimensión del estresor social se percibió en más de la mitad, en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020.

**Antecedente N° 2:** Tejada , Romy , & Cynthia (2017). *Factores estresantes predominantes en las enfermeras que laboran en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño (a)- Centros de Salud – Chiclayo 2017*. [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional del Lambayeque]. Repositorio institucional – UNPRG. **Objetivo:** determinar el factor estresante predominante en las enfermeras que laboran en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño (a) de los centros de salud de Chiclayo. **Metodología:** se realizó un estudio cuantitativo y descriptivo, en una muestra poblacional conformada por 56 profesionales de Enfermería. **Conclusiones:**

- El factor estresante predominante en las enfermeras que laboran en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de los Centros de Salud de Chiclayo son los organizativos con un 33.9%.
- Los factores estresantes que predominan en las enfermeras menores de 25 años son los Personales (100 %) y en las enfermeras de 55 a más años los organizativo (66.7 %).
- Los factores estresantes predominantes según sexo, son los laborales en el sexo masculino (50 %) y los organizativos en el sexo femenino.
- Los factores estresantes predominantes según estado civil, son los organizativos en las solteras y convivientes con un 42.9% y 33.3% respectivamente.



- Según la condición laboral de las enfermeras los factores estresantes predominantes en nombradas y contratadas son los organizativos con un 35.7% y 32.1% respectivamente.
- Los factores estresantes predominantes de las enfermeras según los años de servicio son los factores organizativos en las enfermeras con 10 años a más (47.1%) y 0 a 5 años de servicio (31.6%).
- Los factores estresantes que predominan en las enfermeras según tiempo en el área, son los factores organizativos y personales en aquellas que tienen entre 10 a más años en el control de CRED (50% y 33.3% respectivamente)

### 2.1.3 Antecedentes Locales

**Antecedente N° 1:** Mamani Huamaní (2019). *Estresores Organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco – 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional – UAC. **Objetivo:** Describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco – 2019. **Metodología:** Es una investigación de tipo no experimental con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 46 trabajadores del centro de salud al igual que la muestra. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. **Conclusiones:**

- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Definición de estrés.

La palabra estrés viene del latín stringere, que significa oprimir, apretar, atar, que en francés dio origen a estrechar, rodear con el cuerpo, con los miembros, apretando con fuerza, acompañado de sentimientos opuestos; ya que es posible estrechar a alguien en su corazón sofocándolo al mismo tiempo; sofocar nos conduce a oprimir, apretar: angustia, ansiedad, sentimiento de miseria que oprime el corazón, el alma y nos lleva a la angustia ( Espinoza et all 2018, pág. 705)

El estrés es una reacción fisiológica provocada por alguna situación difícil ya sea física o emocional por cuanto el organismo responde con diferentes reacciones de defensa. Muchas veces este mecanismo de defensa de constante tensión obliga a nuestro cuerpo a dar el máximo y que a la larga termina generalmente en forma de algún tipo de enfermedad o problema de salud. (Ávila , 2014, pág. 118)

“Cualquier estímulo o situación que altere o interfiera con el equilibrio fisiológico normal de un organismo, así como los estados de ese organismo que implican sobreesfuerzo o tensión, física, mental o emocional.” (de Rivera, 2010, pág. 4)

El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante.<sup>47</sup> Esta es una definición complicada, por lo que analizaremos sus componentes con más detalle. (Robbins & Judge, 2017, pág. 637)

### 2.2.2 Factores del estresor.

Gibson et all (2013), 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. (pág. 215)

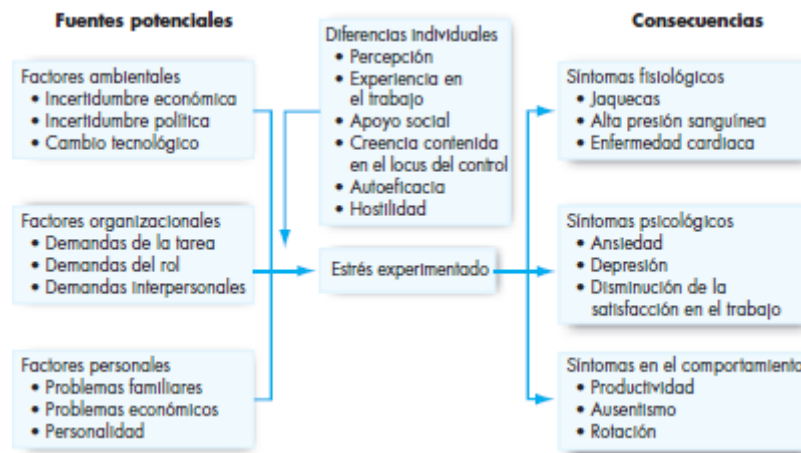
### **2.2.3 Fuentes Potenciales del estrés.**

Para Robbins & Judge (2017) “las fuentes potenciales del estrés son tres: los factores ambientales, los factores organizacionales y los factores personales.” (Robbins & Judge, 2017, pág. 638)





**Figura 1**  
**Fuentes potenciales del Estrés**



*Nota.* Modelo de fuentes potenciales del estrés. Obtenido del libro Comportamiento Organizacional (Robbins & Judge, 2017, pág. 638)

#### 2.2.4 Estresores organizacionales.

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. (Chiavento, 2017, pág. 254)

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. (Robbins & Judge, 2017, pág. 624)

“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 et al, pág. 150).



#### 2.2.4.1 Demandas de tareas

Robbins & Judge, (2017), 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. (pág. 624)

Griffin et al (2017), 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. (pág. 150)

(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.

#### **2.2.4.2 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).

“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” (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 151). Los elementos más importantes son:

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

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. (del Hoyo Delgado M. A., 2004, pág. 33)

“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, García, & 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 incómodos 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)

#### **2.2.4.3 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.



#### 2.2.4.4 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.

**2.2.5 Señales de estrés en los colaboradores.**

(Ivancevich et al 2006, pág. 85) 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.



## 2.2.6 Consecuencias del estrés.

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

### 2.2.6.1 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.



### 2.2.6.2 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 Marco Institucional.

El 7 de enero del año 1908 se inició la construcción del Hospital de Sicuani, el costo de la obra fue financiado por el Gobierno Peruano, por el aporte de vecinos filántropos y completado con colectas públicas. El área total de 14.700 metros cuadrados.

Debido a algunos retrasos motivados por su uso temporal como Cuartel Militar, el Hospital entró en funcionamiento a partir del 1 de diciembre de 1915; administrado por la Beneficencia Pública de Sicuani.

A partir del 27 de abril de 1965, la administración del hospital es transferida al Estado Peruano, al Área de Salud del Cusco. Siendo desde esa fecha el Hospital de referencia para las provincias altas de la Región cusco e incluso para parte del Departamento de Puno.

En el año 1993, el Hospital Sicuani tuvo una participación muy importante en la contención de la epidemia del cólera. Igual rol cumplió en ocasión de la contención de la epidemia de gripe AH1N1.

De acuerdo al Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales del MINSA, del año 2003; el Hospital Sicuani de nivel 2-I, con un total de 90 camas hospitalarias.

El 21 de junio del 2011, luego de un alojamiento temporal en ambientes municipales, el hospital retorna a su local, esta vez recién construido e inaugurado. Sin embargo, se debe señalar que la nueva plana física corresponde a un modelo de centro materno infantil y no un hospital propiamente dicho, por lo que la ampliación del edificio es de extrema urgencia.

A partir de ese año, el Hospital toma el nombre de “Alfredo Callo Rodríguez” en homenaje al Médico Cirujano Sicuaneño del mismo nombre, quien ejerció su apostolado en este nosocomio siendo reconocido por su gran performance profesional y su gran sentido de humanidad. Destacó como de Congresista de la República y también como alcalde de la Provincia de Canchis cuya capital es Sicuani.

La provincia de Canchis, tiene una población aproximada de 97.000 habitantes. Cuenta con una geografía privilegiada, por estar ubicada en la Cordillera de Vilcanota, que la



hace fácilmente accesible entre las demás provincias del sur del país, y además es el paso obligatorio en la ruta hacia Arequipa, Puno y Bolivia a través de la carretera panamericana de la Sierra Sur.

#### 2.4.1 Información de la empresa

**Razón social:** UNIDAD EJECUTORA 409: HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ- SICUANI - CANCHIS

**Dirección:** Av. Manuel Callo Zevallos Nro. 519

**Capital:** Publico

**Ubicación:** Sicuani - Canchis – Cusco – Perú

**Rubro de la empresa:** Salud

**Ruc:** 20600267141

**Nombre comercial:** Hospital Sicuani

#### 2.4.2 Organigrama de la empresa

Figura 2

Organigrama de la Institución



*Nota.* Organigrama del Hospital Alfredo Callo Rodríguez. Tomada de M.O.F. (Hospital Alfredo Callo Rodríguez, 2012)



### **2.4.3 Misión**

Somos un hospital líder, de mediana complejidad que brinda servicios de salud de manera integral, con personal competente, comprometiendo la participación de los actores sociales de nuestro ámbito, priorizando a los grupos más vulnerables. (Hospital Alfredo Callo Rodríguez, 2012)

### **2.4.4 Visión**

En el año 2021 el Hospital Alfredo Callo Rodríguez será una institución modelo, docente y acreditada que garantice la atención integral y especializada con calidad y eficiencia, con recursos humanos calificados y plenamente identificados con su misión, contribuyendo al desarrollo de la sociedad y al logro de una comunidad saludable que conozca sus deberes y derechos cuando accedan a los servicios de salud. (Hospital Alfredo Callo Rodríguez, 2012)

## **2.5 Variable**

### **2.5.1 Variable**

Estresores organizacionales

### **2.5.2 Conceptualización de la Variable**



**Tabla 1**

**Conceptualización de Variable**

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>Estresores organizacionales</b> “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 et al. 2017, pág. 150)	<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 et al. 2017, págs. 150-151)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ocupación</b></li> <li>• <b>Seguridad</b></li> <li>• <b>Sobrecarga</b></li> </ul>
	<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, et al. pág. 152)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temperatura</b></li> <li>• <b>Iluminación</b></li> <li>• <b>Diseño de oficina</b></li> <li>• <b>Turnos</b></li> </ul>
	<b>Demandas interpersonales:</b> 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. 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 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. (Griffin, et al. pág. 152)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presiones grupales</b></li> <li>• <b>Estilos de liderazgo</b></li> <li>• <b>Conflicto interpersonal</b></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, et al. pág. 152)

---

- **Ambigüedad**
- **Conflicto de roles**



### 2.5.3 Operacionalización de variables

**Tabla 2**

**Operacionalización de variables**

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estresores Organizacionales	Demanda 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 interpersonales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presiones Grupales</li><li>• Estilos de Liderazgo</li><li>• Conflicto Interpersonal</li></ul>
	Demandas de rol	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambigüedad</li><li>• Conflicto de roles</li></ul>



## CAPÍTULO III:

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Alcance de la 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” (Hernández, et al. 2014, pág. 92).

#### 3.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación del presente trabajo fue no experimental, puesto que en el transcurso del trabajo no se alterará la variable de estudio.

El término “diseño” se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para contestar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado. (Hernández, et al. 2014, pág. 105).

#### 3.3 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al tipo básico, mediante esta investigación se buscará ampliar los conceptos del tema planteado, “la investigación básica solo busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes”. (Villanueva, 2015)

El investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. La Investigación Básica busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, persigue la divulgación de sus resultados con la perspectiva de desarrollar una teoría o modelo teórico científico basado en principios y leyes, por esta razón el presente trabajo de investigación es de tipo Básica o Pura.” Hernández Sampieri et al. (2014).



### 3.4 Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, puesto se considerará la utilización de estadísticas para la presentación de los resultados como base a la medición numérica y de análisis estadístico.

Es cuantitativa, porque se estudia una realidad única, donde esta realidad no cambia por las observaciones y mediciones realizadas, cuyo objetivo es conocer la situación problemática y describir la variable a partir de datos representados en forma de números que será analizado estadísticamente. (Sampieri, et al. 2014)

### 3.5 Población y muestra de la investigación

#### 3.5.1 Población de estudio.

La población fue conformada por 32 colaboradores que laboran en la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez 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 32 colaboradores.

### 3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos

#### 3.6.1 Técnica(s)

Para la presente investigación se consideró la siguiente técnica:

- Encuesta

#### 3.6.2 Instrumento

Para la presente investigación se hizo uso del siguiente instrumento:

- Cuestionario



### 3.7 **Procesamiento de datos**

Se utilizó el uso del Word para textos y el software como Excel para cuadros y tablas el SPSS para material estadístico.



## 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 dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021, se encuestó a 32 colaboradores, en el que se consideró 20 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Distribución de Ítems del Cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
<b>Estresores organizacionales</b>	Demanda 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 interpersonales	Presiones grupales	13, 14
		Estilos de liderazgo	15, 16
		Conflictos interpersonales	17
Demandas de rol	Ambigüedad	18, 19	
	Conflicto de roles	20	

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



**Tabla 4**

*Descripción de la baremación y escala de interpretación*

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Moderado
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto

#### **4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado para describir los estresores organizacionales dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021. 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 5**

*Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,814	20

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,814 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



#### 4.2. Resultados de las Dimensiones de la variable Estresores Organizacionales

Para describir los estresores organizacionales dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021, se describe las dimensiones: demanda de tareas, demandas físicas, demandas interpersonales y demandas de rol. Los resultados se presentan a continuación:

##### 4.2.1 Demandas de tarea

El objetivo es describir las demandas de tarea dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión demandas de tarea

**Tabla 6**

*Indicadores de la Dimensión Demandas de Tarea*

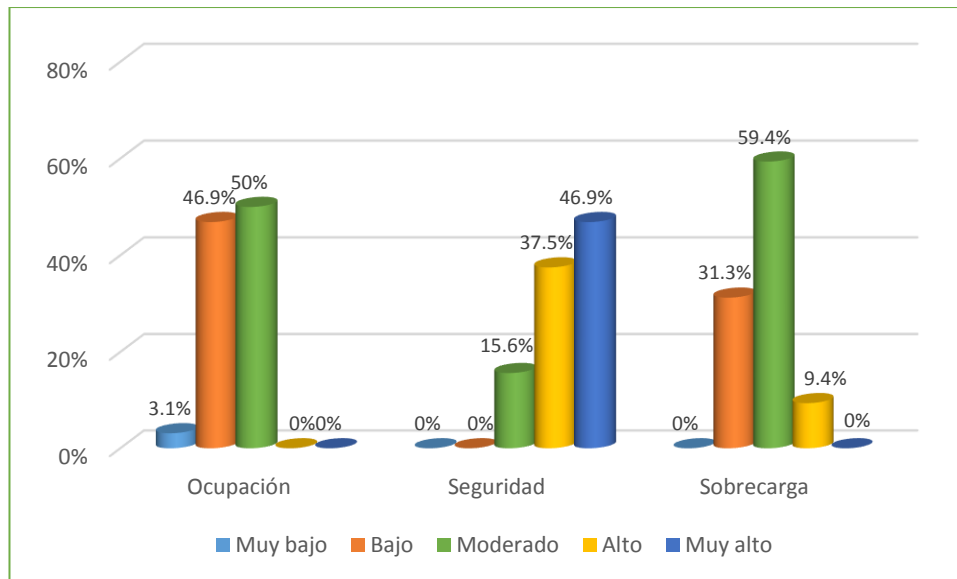
	Ocupación		Seguridad		Sobrecarga	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1	3,1%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	15	46,9%	0	0,0%	10	31,3%
Moderado	16	50,0%	5	15,6%	19	59,4%
Alto	0	0,0%	12	37,5%	3	9,4%
Muy alto	0	0,0%	15	46,9%	0	0,0%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%





**Figura 3**

*Indicadores de la Dimensión Demandas de Tarea*



**Interpretación y análisis:**

Se observa que dentro de la Dimensión Demanda de Tareas

Para el indicador ocupación, el 50 % de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel moderado y el 46.9% indican que es un estresor de nivel bajo; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que la ocupación es un estresor de nivel moderado, debido a que la ocupación que desempeñan no les exige esfuerzos superiores a las normales ya sea por el grado de responsabilidad o la naturaleza de las tareas; así mismo los trabajadores permanecen el tiempo necesario para cumplir con las responsabilidades que desempeñan.

En cuanto al indicador seguridad, el 46.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor muy alto, el 37.5% indican que es un estresor alto el 15.6% consideran que es moderado; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que la seguridad es un estresor de nivel muy alto, 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.

En relación a la sobrecarga, el 59.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel moderado, el 31.3% indican que es un estresor de



nivel bajo y el 9.4% lo considera de nivel alto; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que la sobrecarga es un estresor de nivel moderado, debido a que sus actividades diarias como la atenciones a los usuarios en el hospital, apoyo en los centros de vacunación , así como campañas de promoción de la salud entre otras actividades son distribuidas de manera equilibrada, pues la gran cantidad de personal de apoyo que se contrató en esta época de pandemia permite llevar la sobrecarga de trabajo de una manera moderada.

### B) Resultados de la dimensión demanda de tareas

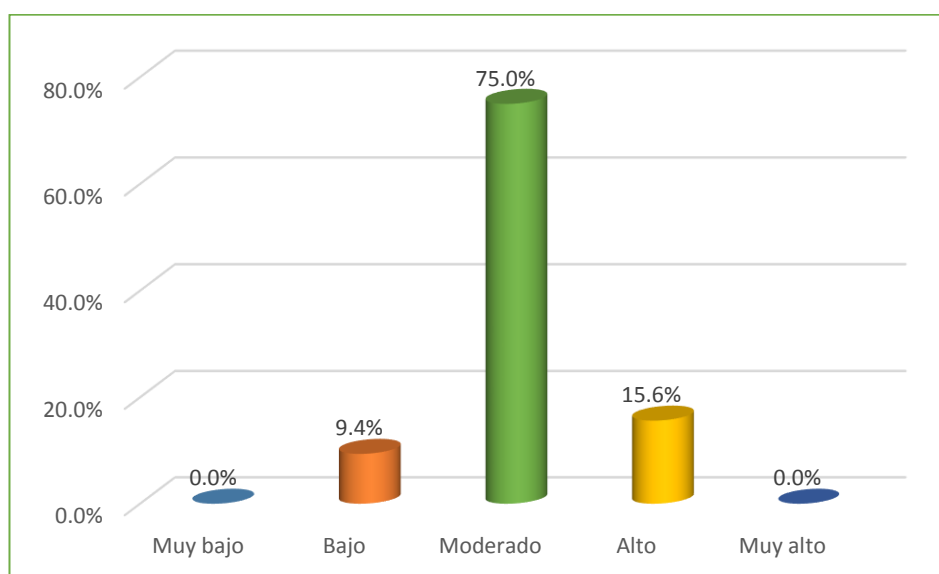
**Tabla 7**

*Demanda de Tareas*

	f	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	3	9,4%
Moderado	24	75,0%
Alto	5	15,6%
Muy alto	0	0,0%
Total	32	100,0%

**Figura 4**

*Demanda de Tareas*



#### **Interpretación y análisis:**

El 75.0% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas de tareas es



un estresor de nivel moderado, el 15.6% indican que es de nivel alto y el 9.4 lo consideran bajo; lo que evidencia que un alto porcentaje de los colaboradores sobrellevan sus demandas en sus labores y la ocupación que desempeñan no les imponen muchas exigencias, esto se debe a que por época de pandemias se tuvo que contratar personal extra para que las labores que se realicen no sean exigentes ni mucho menos aglomeradas, pues los contagios era lo que se tenía que evitar a consecuencia de estos contratos temporales la incertidumbre de continuar en el trabajo ha sido el estresor más alto en esta dimensión.

**C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demanda de tareas**

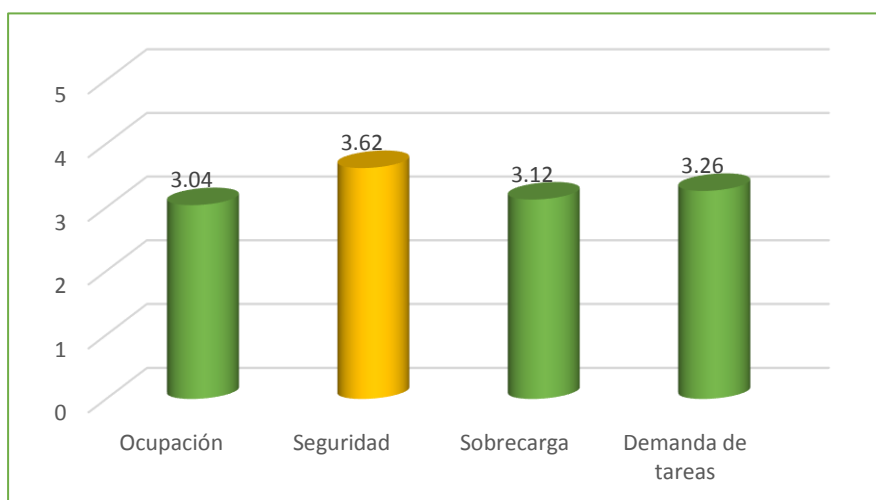
**Tabla 8**

*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas*

	Promedio	Interpretación
Ocupación	3,04	Moderado
Seguridad	3,62	Alto
Sobrecarga	3,12	Moderado
<b>Demanda de tareas</b>	<b>3,26</b>	<b>Moderado</b>

**Figura 5**

*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas*



**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas de tareas, el indicador ocupación tiene un promedio de 3.04 que indica que es de nivel moderado, la seguridad con un



promedio de 3.62 que indica que es de nivel muy alto y por último la sobrecarga con un promedio de 3.12 que indica que es de nivel moderado, dándole así a la dimensión demandas de tareas una calificación promedio de 3.26 lo que indica que es un estresor de nivel moderado para los colaboradores de la unidad de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani; siendo el de mayor incidencia el indicador de seguridad.

#### 4.2.2 Demandas físicas

El objetivo es describir las demandas físicas dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión demandas físicas

**Tabla 9**

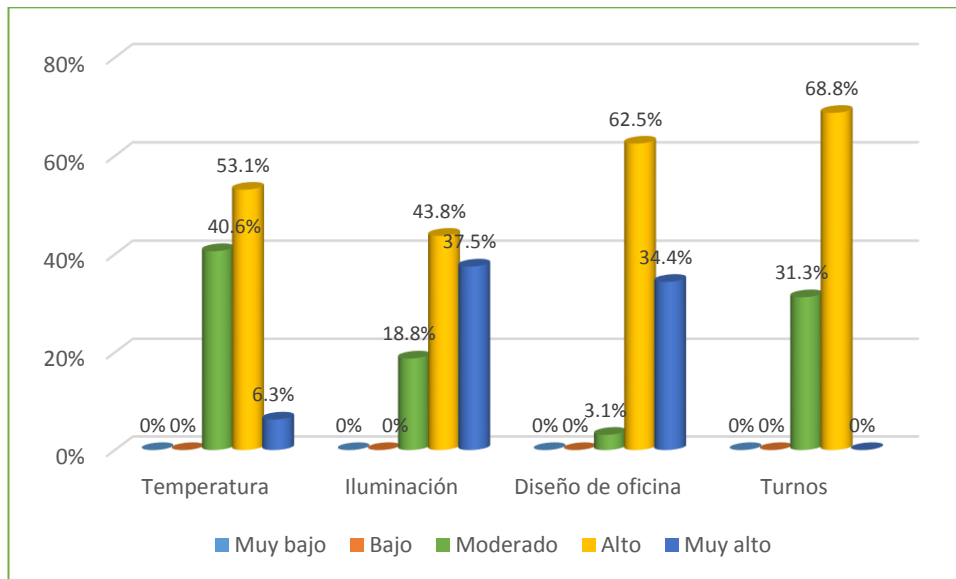
*Indicadores de la Dimensión Demanda Físicas*

	Temperatura		Iluminación		Diseño de oficina		Turnos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Moderado	13	40,6%	6	18,8%	1	3,1%	10	31,3%
Alto	17	53,1%	14	43,8%	20	62,5%	22	68,8%
Muy alto	2	6,3%	12	37,5%	11	34,4%	0	0,0%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%

**Figura 6**



### Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas



#### Interpretación y análisis.

Se observa que dentro de la Dimensión Demandas Físicas:

Para el indicador temperatura, el 53.1% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel alto, el 40.6% indican que es un estresor de nivel moderado y el 6.3% consideran que es de nivel muy alto; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que la temperatura es un estresor moderado alto, debido a que sienten que la temperatura del lugar de trabajo les incomoda, porque durante el turno tarde 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, 43.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel alto, el 37.5% indican que es un estresor muy alto y el 18.8% consideran que es de nivel moderado; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que la iluminación es un estresor de nivel alto, debido a que la iluminación del lugar de trabajo dificulta el desarrollo de tareas, puesto que no permite efectuar casi con normalidad su trabajo y puede afectar su vista.

Respecto al diseño de oficina, el 62.5% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel alto, el 34.4% indican que es un estresor de nivel muy alto y el 3.1% consideran que es alto; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que el diseño de oficina es un estresor de nivel



alto, porque el diseño del espacio de oficina no permite trabajar cómodamente debido a la mala distribución y el hacinamiento generando incomodidad e interfiriendo en el desarrollo de tareas.

Para el indicador turnos, el 68.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel alto y el 31.3% indican que es un estresor de nivel moderado; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que los turnos es un estresor de nivel alto, porque les incomoda que realicen cambios en los turnos de trabajo puesto que el apoyo a la vacunación eran los días sábados lo cual para esta área es un día no laborable y esto afectan su ritmo diario y actividades externas al trabajo.

### **B) Resultados de la dimensión demanda físicas**

**Tabla 10**

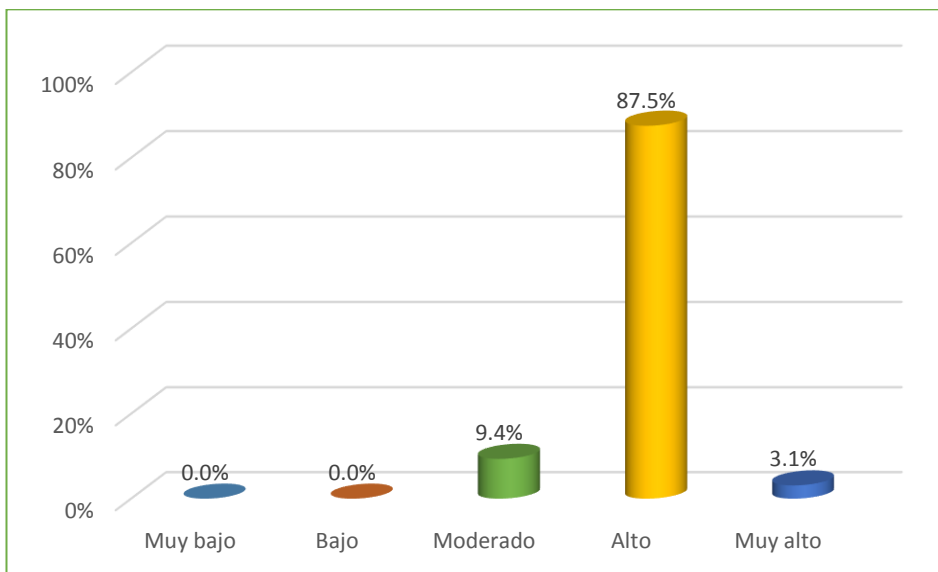
#### **Demandas Físicas**

	f	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Moderado	3	9,4%
Alto	28	87,5%
Muy alto	1	3,1%
Total	32	100,0%

**Figura 7**



*Demandas Físicas*



**Interpretación y análisis:**

El 87.5% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas de físicas es un estresor de nivel alto, el 9.4% indican que es de nivel moderado y el 3.1% lo consideran de nivel muy alto; lo que evidencia que un alto 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 diarias, todo esto interfiere en el desenvolvimiento eficiente en las tareas asignadas dentro de la unidad de administración.

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

**Tabla 11**

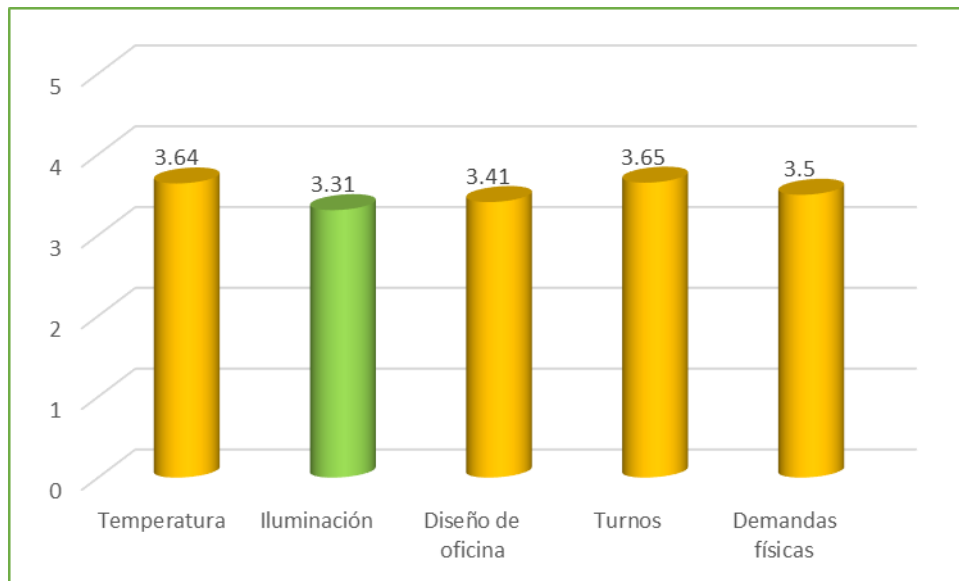
*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Temperatura	3,64	Alto
Iluminación	3,31	Moderado
Diseño de oficina	3,41	Alto
Turnos	3,65	Alto
<b>Demandas físicas</b>	<b>3,50</b>	<b>Alto</b>

**Figura 8**



*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas*



**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas físicas, el indicador temperatura obtuvo un promedio de 3.64 que indica que es de nivel alto, la iluminación con un promedio de 3.31 que indica que es de nivel moderado, el diseño de oficina con un promedio de 3.41 que indica que es alto y los turnos con un promedio de 3.65 que indica que es de nivel alto, dándole así a la dimensión demandas físicas una calificación promedio de 3.5 lo que indica que es un estresor de nivel alto para los colaboradores de la unidad de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani; siendo los de mayor incidencia el indicador turnos.

**4.2.3 Demandas interpersonales**

El objetivo es describir las demandas interpersonales dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

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

**Tabla 12**

*Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales*

	Presiones grupales		Estilos de liderazgo		Conflictos interpersonales	
	f	%	f	%	f	f
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

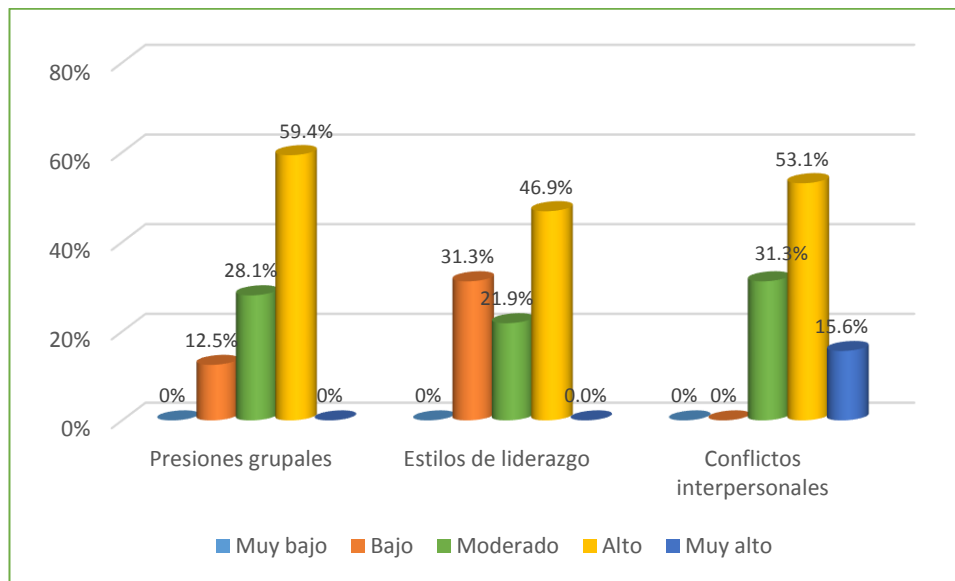




Bajo	4	12,5%	10	31,3%	0	0,0%
Moderado	9	28,1%	7	21,9%	10	31,3%
Alto	19	59,4%	15	46,9%	17	53,1%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	5	15,6%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%

**Figura 9**

**Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales**



**Interpretación y análisis:**

Se observa que dentro de la Dimensión Demandas Interpersonales:

Para el indicador presiones grupales, el 59.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel alto, el 28.1% indican que es de nivel moderado y el 12.5% lo consideran de nivel bajo; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que las presiones grupales es un estresor de nivel alto moderado, debido a que 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 46.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel alto, el 31.3% indican que es un estresor de nivel bajo y el 21.9% consideran que es de nivel moderado; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que los estilos de



liderazgo es un estresor de nivel alto , debido a que sienten que su jefe inmediato es autoritario y rígido por lo que solo acatan órdenes y limita la participación, lo que genera estrés.

En relación al conflicto interpersonal, el 53.1% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel alto, el 31.3% indican que es un estresor de nivel moderado y el 15.6% consideran que es de nivel muy alto; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que el conflicto interpersonal es un estresor de nivel alto, debido a que 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 13**

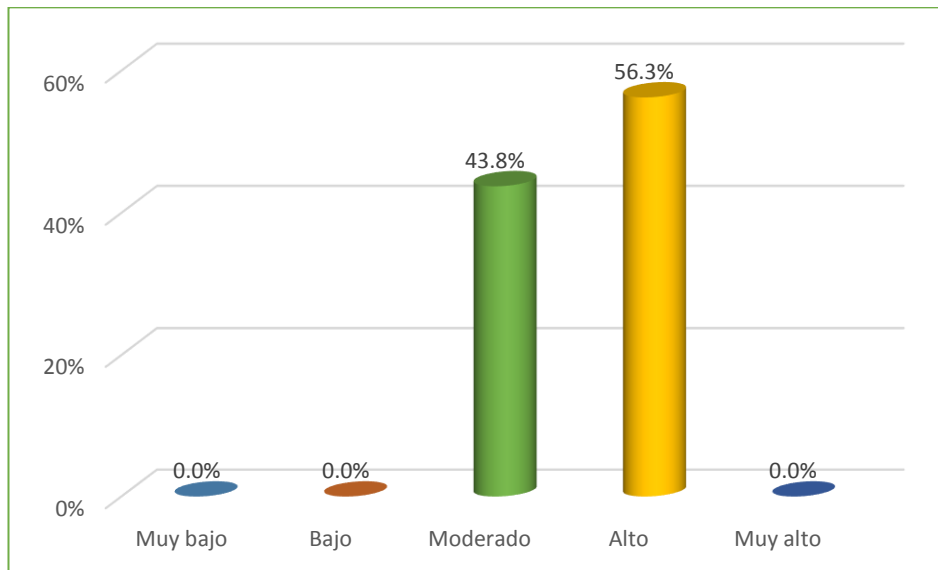
##### **Demandas Interpersonales**

	f	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Moderado	14	43,8%
Alto	18	56,3%
Muy alto	0	0,0%
Total	32	100,0%

**Figura 10**



*Demandas Interpersonales*



**Interpretación y análisis:**

El 56.3% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas interpersonales es un estresor de nivel alto y el 43.8% indican que es de nivel moderado, lo que evidencia que un alto porcentaje de los colaboradores en 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 14**

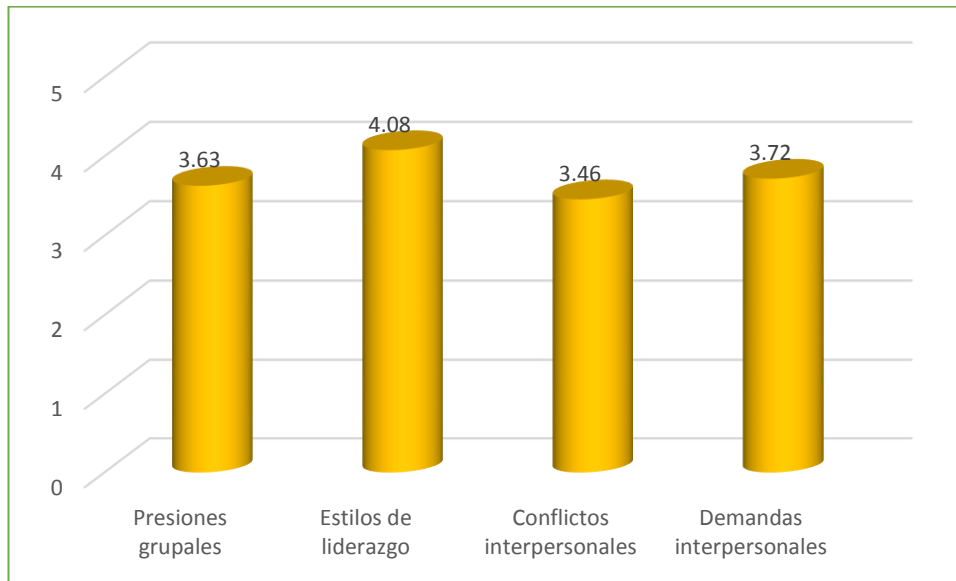
*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales*

	<b>Promedio</b>	<b>Interpretación</b>
Presiones grupales	3,63	Alto
Estilos de liderazgo	4,08	Alto
Conflictos interpersonales	3,46	Alto
<b>Demandas interpersonales</b>	<b>3,72</b>	<b>Alto</b>

**Figura 11**



*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales*



**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas interpersonales, el indicador presiones grupales obtuvo un promedio de 3.63 que indica que es de nivel alto, los estilos de liderazgo con un promedio de 4.08 que indica que es de nivel alto y el conflicto interpersonal con un promedio de 3.46 también indica que es de nivel alto; dándole así a la dimensión demandas interpersonales una calificación promedio de 3.72 lo que indica que es un estresor de nivel alto para los colaboradores de la unidad de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani; siendo el de mayor incidencia el indicador estilos de liderazgo

**4.2.4 Demandas de rol**

El objetivo es describir las demandas de rol dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.

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

**Tabla 15**

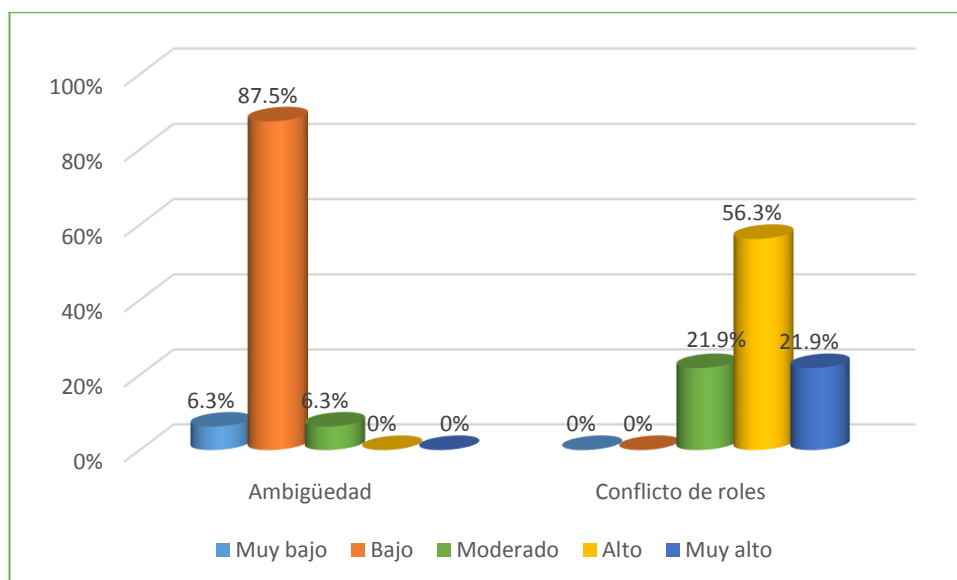


*Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol*

	Ambigüedad		Conflictos de rol	
	f	%	f	%
Muy bajo	2	6,3%	0	0,0%
Bajo	28	87,5%	0	0,0%
Moderado	2	6,3%	7	21,9%
Alto	0	0,0%	18	56,3%
Muy alto	0	0,0%	7	21,9%
Total	32	100,0%	32	100,0%

**Figura 12**

*Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol*



**Interpretación y análisis:**

Se observa que dentro de la Dimensión Demandas de Rol:

Para el indicador ambigüedad, el 87.5% de los colaboradores encuestados manifiestan que constituye un estresor de nivel bajo, el 6.3% indican que es un estresor de nivel muy bajo y el 6.3% consideran que es de nivel moderado; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que la ambigüedad es un estresor de nivel bajo, debido a que tienen claras las responsabilidades que deben realizar, así mismo la información que le proporcionan los jefes y compañeros es suficiente para realizar su trabajo de manera eficiente.

Respecto al conflicto de roles, el 56.3% de los colaboradores encuestados manifiestan



que constituye un estresor de nivel alto, el 21.9% indican que es un estresor de nivel muy alto y el otro 21.9% consideran que es de nivel moderado; estos resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados afirman que el conflicto de roles es un estresor de nivel alto medio, 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

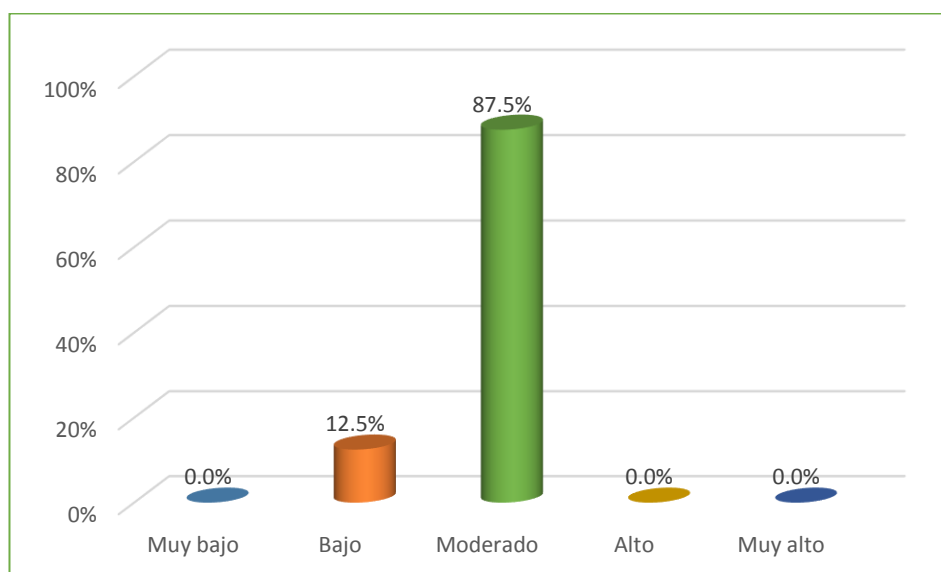
**Tabla 16**

*Demandas de Rol*

	f	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	4	12,5%
Moderado	28	87,5%
Alto	0	0,0%
Muy alto	0	0,0%
Total	32	100,0%

**Figura 13**

*Demandas de Rol*



**Interpretación y análisis:**



El 87.5% de los colaboradores encuestados manifiestan que las demandas de rol es un estresor de nivel moderado y el 12.5% indican que es de nivel bajo, lo que evidencia que un alto 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.

### C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión demandas de rol

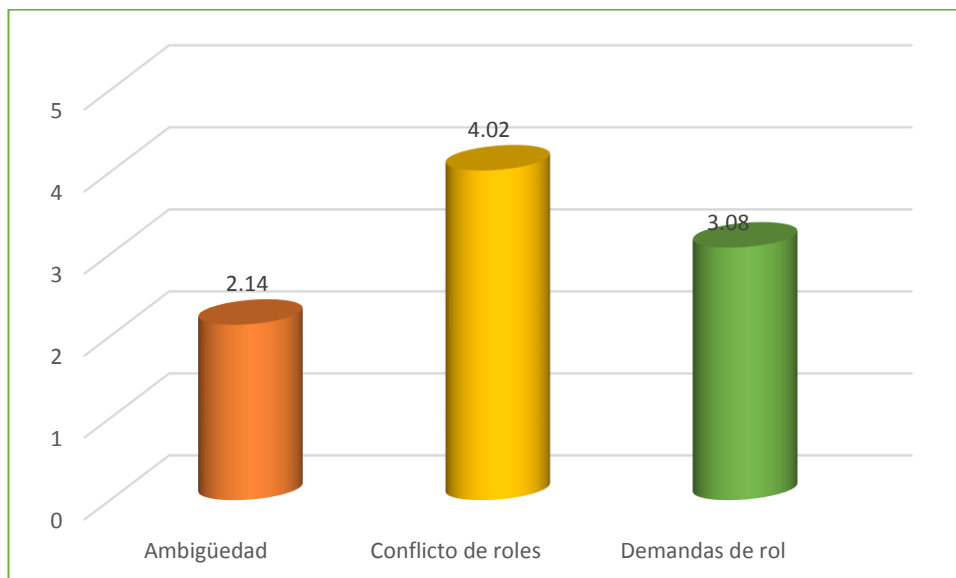
**Tabla 17**

*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol*

	Promedio	Interpretación
Ambigüedad	2,14	Bajo
Conflicto de roles	4,02	Alto
<b>Demandas de rol</b>	<b>3,08</b>	<b>Moderado</b>

**Figura 14**

*Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol*



#### **Interpretación y análisis:**

Se puede observar que en la dimensión demandas de rol, el indicador ambigüedad obtuvo un promedio de 2.14 que indica que es de nivel bajo y el conflicto de roles con un promedio de 4.02 que indica que es de nivel alto, dándole así a la dimensión demandas de rol una calificación promedio de 3.08 lo que indica que es un estresor de



nivel moderado para los colaboradores de la unidad de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani; siendo el de mayor incidencia el indicador conflicto de roles.

#### 4.3. Resultado de la Variable Estresores Organizacionales

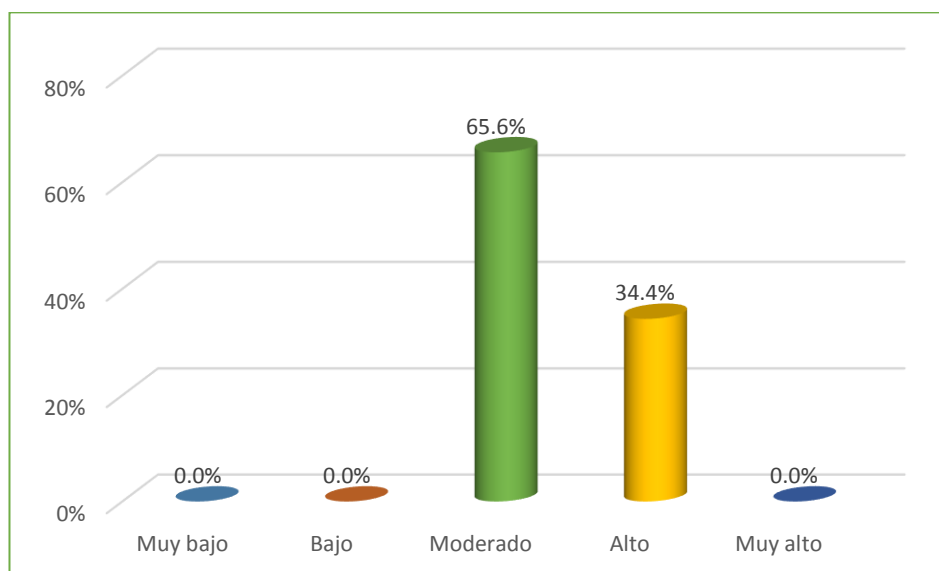
**Tabla 18**

*Estresores organizacionales*

	f	%
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Moderado	21	65,6%
Alto	11	34,4%
Muy alto	0	0,0%
Total	32	100,0%

**Figura 15**

*Estresores organizacionales*



#### **Interpretación y análisis:**

El 65.6% de los colaboradores encuestados manifiestan que es un estresor de nivel moderado y el 34.4% indican que es de un nivel alto, lo que evidencia que para un alto porcentaje de los colaboradores la variable estresores organizacionales constituye un estresor de nivel 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**

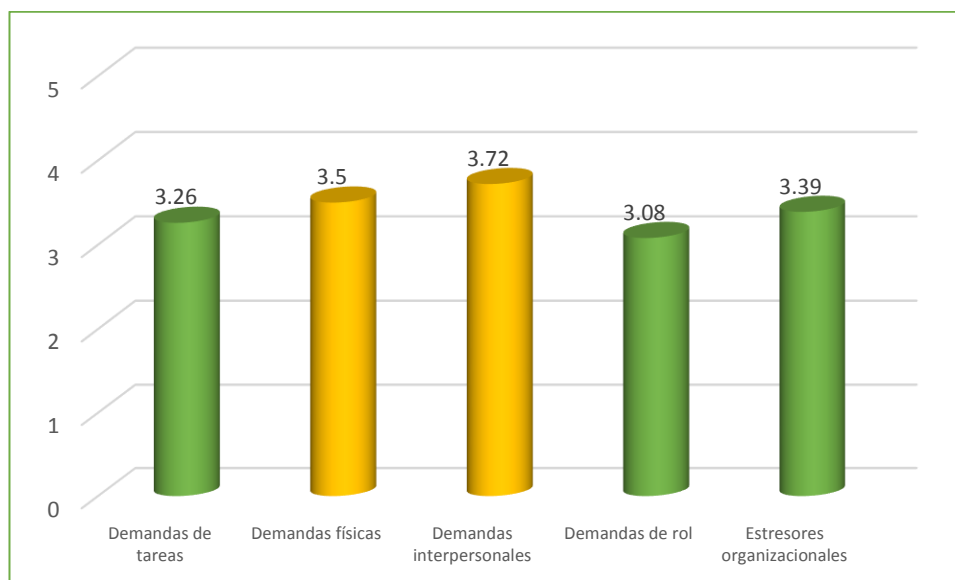
**Tabla 19**

*Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales*

	Promedio	Interpretación
Demandas de tareas	3,26	Moderado
Demandas físicas	3,50	Alto
Demandas interpersonales	3,72	Alto
Demandas de rol	3,08	Moderado
<b>Estresores organizacionales</b>	<b>3,39</b>	<b>Moderado</b>

**Figura 16**

*Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales*



**Interpretación y análisis:**

Se puede observar que las dimensiones de la variable estresores organizacionales, las demandas de tareas obtuvo un promedio de 3.26 que indica que es de nivel moderado, las demandas físicas con un promedio de 3.5 que indica que es de nivel alto, las demandas interpersonales con un promedio de 3.72 que indica que es de un nivel alto,



y por ultimo las demandas de rol con un promedio de 3.08 indicando así que es de nivel moderado, dándole así a la variable estresores organizacionales una calificación promedio 3.39 lo que indica que es un estresor moderado para los colaboradores de la unidad de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani; estos resultados evidencian que la calificación moderada de los estresores organizacionales se debe a diversos factores, siendo la dimensión demandas interpersonales 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 dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani son moderados alcanzando un promedio de 3.39; la dimensión demandas de tareas obtuvo un promedio de 3.26 calificado como moderado donde tuvo mayor incidencia la seguridad, la dimensión demandas físicas obtuvo un promedio de 3.5 calificado como alto donde tuvo mayor incidencia los turnos, las demandas interpersonales obtuvo un promedio de 3.72 calificado como alto donde tuvo mayor incidencia los estilos de liderazgo y por último la dimensión demandas de rol con un promedio de 3.08 calificada como moderado donde tuvo mayor incidencia los conflictos de rol.
- La dimensión con mayor incidencia fue las demandas interpersonales, esto se debe principalmente a conflictos existentes, debido a que en la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani existe presión entre grupos de trabajos para conseguir los resultados así mismo el estilo de liderazgo no es el adecuado pues es muy autoritario y por último sumando a esto, las discrepancias que existen entre compañeros por falta de compatibilidad generan estrés en los colaboradores.
- La dimensión demandas físicas es la segunda con mayor incidencia, esto se debe a que las instalaciones donde se encuentra ubicada temporalmente la unidad de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani no son las adecuadas, pues no cuenta con la infraestructura necesaria ocasionando malestar y estrés dentro de los colaboradores.
- La dimensión demanda de tareas obtuvo una calificación de moderado pues se puede notar que una parte de los colaboradores no tiene la seguridad de que continúen trabajando en razón de que sus contratos son temporales, provocando así niveles de estrés moderados entre ellos.



- La dimensión demandas de rol es la de menor incidencia debido a que la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani tiene claro las responsabilidades que se deben de realizar de acuerdo a sus roles y la información recibida que se transmiten entre ellos es correcta para realizar su trabajo eficientemente.

## 5.2 Limitaciones del Estudio

- Escasez de textos actualizados con una antigüedad de 5 años para realizar las bases teóricas.
- Escasez de información con antecedentes de estudio como tesis y artículos que mantengan solo esta variable y el nombre técnico de esta.
- Con el contexto que vive el país en estos momentos poder juntar a todos los integrantes de esta unidad fue una limitación pues las reuniones están prohibidas por lo cual se tuvo que realizar turnos para poder encuestarlos.

## 5.3 Comparación Crítica con la Literatura Existente

Los resultados obtenidos en la presente investigación realizada en el la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, comprendido en el periodo 2021; muestran cómo son los estresores organizacionales en los colaboradores. Para dicho efecto se presenta el siguiente análisis:

- La investigación realizada por: Jiménez (2018) titulada “Estresores laborales en los enfermeros del servicio de emergencia de un hospital de lima” en referencia a la variable estrés laboral arribó a resultados que le permite afirmar que: “Los estresores laborales en las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020 fueron de nivel medio”. Estos resultados se asemejan en su totalidad con los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que se refiere que los estresores organizacionales en la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani son moderados.
- En la investigación realizada por Mamani Huamaní (2019) titulada “Estresores Organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco – 2019” en referencia a la variable estresores organizacionales arribo a resultados



que le permiten afirmar 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, teniendo a la dimensión de mayor incidencia la demanda de tareas”. Estos resultados no se asemejan en su totalidad con los resultados obtenidos en la presente investigación, puesto que se refiere que a los estresores organizacionales en la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani son moderados debido a la dimensión demandas interpersonales que alcanzo un 3.72 de promedio convirtiéndola en la de mayor incidencia.

#### **5.4 Implicancias del Estudio**

- Con los resultados de la presente investigación tenemos una real y adecuada interpretación de los estresores organizacionales en la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, con esto se brindan opciones de solución que se desempeñen como ayuda en la mejora no solo en la unidad de Administración, sino también en todas las unidades y servicios de hospital pues en este contexto de pandemia el estrés se presenta en toda la institución y otras instituciones con similares actividades. El actuar de los altos mandos y la forma de actuar adecuada por parte de estos sobre los estresores darán como resultados colaboradores menos estresados lo cual se verá reflejado en su desempeño y de esta manera la población notará un mejor servicio por parte de la institución.



## CONCLUSIONES

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

**Primera:** Se llegó a la conclusión que los estresores organizacionales dentro de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021, son moderados, esto de acuerdo a la escala de interpretación que se utilizó, pues se obtuvo un promedio de 3.39 como refleja el 65.6% de los colaboradores encuestados; debido a que los colaboradores afrontan diversos factores organizacionales que provocan estrés; siendo las dimensiones con mayor incidencia las demandas interpersonales y las demandas físicas con un promedio de 3.72 y 3.5 respectivamente calificado como alto, por lo que se puede considerar como los estresores que representa mayor amago para los colaboradores, por otro lado las dimensiones demandas de tareas y demandas de rol obtuvieron un promedio de 3.26 y 3.08 respectivamente, todos calificados como moderados y considerados como estresores de moderada amenaza para los colaboradores.

**Segunda:** Se concluye que la dimensión demandas de tareas obtuvo un valor 3.26 de promedio, que de acuerdo a la escala de baremación es moderado; resultado que se ve reflejado en la inseguridad que tienen los colaboradores por su puesto de trabajo pues consideran que en cualquier momento podrían ser movidos o separados de la institución lo que les genera estrés en el trabajo.

**Tercera:** Se concluye que la dimensión demandas físicas obtuvo un valor 3.5 de promedio que de acuerdo con la escala de baremación es alto; debido a que los colaboradores perciben que la temperatura, iluminación, los diseños de la oficina y los turnos no son los adecuados, pues en las instalaciones donde se encuentran por motivos de la pandemia no cuentan con especificaciones básicas para este tipo de trabajo a razón de estos factores se genera el estrés dentro de los colaboradores.

**Cuarta:** Se concluye que la dimensión demandas interpersonales obtuvo un valor 3.72 de promedio que de acuerdo con la escala de baremación es alto, debido a que el colaborador siente presión por parte de los grupos de trabajo pues no se encuentra capacitado para el trabajo a presión que se realiza en la unidad de administración por el tema de la pandemia, por otro lado, el liderazgo dentro de la unidad de administración es autoritario y los conflictos entre colegas es frecuente.



**Quinta:** Se concluye que la dimensión demandas rol obtuvo un valor 3.08 de promedio que de acuerdo con la escala de baremación es moderado, debido a que el colaborador en ocasiones mantiene conflictos con roles laborales y familiares debido a la mala organización de sus tiempos, por otro lado, existe ambigüedad en las funciones que debe de realizar el colaborador pues las inducciones que reciben no son las adecuadas.



## RECOMENDACIONES

Luego de haber culminado la investigación se realizaron las siguientes recomendaciones al administrador de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.

**Primera:** Se sugiere al administrador de la unidad de administración poder plantear estrategias que puedan cooperar a minimizar los estresores organizacionales, empezando con capacitaciones y diagnósticos de niveles de estrés en los colaboradores, para que de esta manera se pueda obtener información del estado actual de los colaboradores y prevenir el estrés en las actividades diarias que se realizan por ende no dejar de lado este tipo de estudios para mantenerse actualizados sobre la situación socioemocional de los colaboradores de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.

**Segunda:** Se sugiere al administrador de la unidad de administración, en cuanto a las demandas de tareas, revisar los aspectos que se toman en cuenta al momento de realizar los contratos, para que las dos partes tanto el colaborador como la institución puedan salir beneficiados ocasionando de esta manera una mayor seguridad para los colaboradores lo cual influirá para que el colaborador realice su labor diaria sin preocupaciones y con mayor eficacia.

**Tercera:** Se sugiere al administrador de la unidad de administración, en cuanto a las demandas físicas, realizar las gestiones necesarias, como solicitar al director del hospital que habilite los espacios que eran utilizadas por esta unidad para que puedan realizar sus funciones de manera normal dentro del hospital pues las instalaciones donde se encuentran son provisionales y no tiene el equipamiento ni la distribución adecuada para que los colaboradores realicen de manera eficiente su trabajo.

**Cuarta:** Se sugiere al administrador de la unidad de administración, en cuanto a las demandas interpersonales, organizar cursos sobre el comportamiento grupal, trabajo a presión y todo lo referente a este tema, para que puedan aprender a sobrellevar las presiones grupales, también sugerirles que se lleven a cabo capacitaciones sobre liderazgo para los superiores o alto mando de la unidad de administración para que la relación con lo colaboradore mejore y por último talleres en donde se pueda trabajar la tolerancia entre colaboradores para tener un mejor ambiente de trabajo.





**Quinta:** Se sugiere al administrador de la unidad de administración, en cuanto a las demandas de rol, realizar cursos de la gestión del tiempo, donde puedan planear y ejercitar el control consistente del tiempo y puedan organizarlo de manera eficaz y eficiente lo que permitirá que el colaborador pueda enfocarse en sus actividades de manera más correcta sin estar olvidando o dejando de lado otras actividades como las familiares, por otra parte mejorar la inducción al momento de realizar la contratación para que tengan claras sus funciones a realizar.



## REFERENCIAS

- de Oliveira Lucas, H. M. (2012). Tesis Doctoral. *Estrés Organizacional y Factores de Protección: El caso de da Inteligencia Emocional en el Capital Psicológico*. UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA, Badajoz.
- González Acabal , M. R. (2014). *Estres y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenago)* . GUATEMALA : Rafael Landivar.
- Ávila , J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 115-124.
- Campero , L., De Montis , J., & González , R. (2013). licenciatura en Enfermería. *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
- Chiavento, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chircca Perez, H. C., & Villanueva Hurtado, M. M. (2016). *RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO – 2016*. HUANCAYO : UNACEP.
- Choque Apaza, D. G. (2015). *Estres laboral y su influencia en el clima organizacional de la caja municipal de ahorros y credito Tacna - Agencia puno 2015*. PUNO: UNA.
- de Rivera, L. (2010). Síndromes de Estrés. *researchgate*, 13-20.
- del Hoyo Delgado, M. A. (2004). *Estres Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- FONDECYT. (22 de 08 de 2018). *FONDECYT*. Obtenido de <http://www.fondecyt.gob.pe/>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2013). *Organizaciones, Comportamiento, estructura y procesos*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Hermes Sampieri, R., Fernandez Collado , C., & Baitista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigacion 6ta edicion*. Mexico: MC GRAW HILL COMPANIES .



Hospital Alfredo Callo Rodríguez. (2012). *Manual de Organizaciones y Funciones*. Cusco.

Hospital Alfredo Callo Rodriguez. (s.f.). <https://www.hospitalsicuaniacr.gob.pe/>.

Mamani Huamaní, L. Y. (2019). *ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL CENTRO DE SALUD PAMPAPHALLA DEL DISTRITO DE SICUANI - CUSCO - 201*. CUSCO: UAC.

Organización Mundial de la Salud . (2021). *PSY-Covid-19*. Estados Unidos.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.

Valverde Tume, E. J. (2020). Tesis de Licenciatura. *Estresores Orgnaizacioanles y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de las Facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

Villanueva, M. C. (2015). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. En M. C. VILLANUEVA, *PAUTAS METODOLOGICAS PARA ELABORAR Y DISEÑAR UN PROYECTO DE INVESTIGACION* (pág. 48). PERU: COMMONS.



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de Consistencia de tesis intitulado “Estresores organizacionales dentro de la unidad de administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo son los estresores organizacionales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Describir los estresores organizacionales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.</p>	<p>Estresores Organizacionales</p> <p><b>DIMENCIONES</b> <b>Demandas de tareas</b></p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> El presente trabajo de investigación es de nivel básico.</p> <p><b>Enfoque de Investigación</b> El presente trabajo de investigación es cuantitativo.</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b> El presente trabajo de investigación es descriptivo y no experimental.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra para el presente trabajo de investigación consta de 32 colaboradores de la Unidad de Administración en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco. – 2021</p>
<p><b>Problemas específicos</b> <b>P.E.1.</b> ¿Cómo son las demandas de tareas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021? <b>P.E.2.</b> ¿Cómo son las demandas físicas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021? <b>P.E.3.</b> ¿Cómo son las demandas interpersonales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021? <b>P.E.4.</b> ¿Cómo son las demandas de rol dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> <b>O.E.1</b> Describir las demandas de tareas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021. <b>O.E.2</b> Describir las demandas físicas dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021. <b>O.E.3</b> Describir las demandas interpersonales dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021. <b>O.E.4</b> Describir las demandas de rol dentro de la Unidad de Administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021.</p>	<p><b>Demandas físicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupación</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Sobrecarga</li> </ul> <p><b>Demandas físicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura</li> <li>• Iluminación</li> <li>• Diseño de oficina</li> <li>• Turnos</li> </ul> <p><b>Demandas interpersonales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones grupales</li> <li>• Estilos de liderazgo</li> <li>• Conflicto interpersonal</li> </ul> <p><b>Demandas de rol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad</li> <li>• Conflicto de roles</li> </ul>	



**MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

12	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO DE ITEM	PESO	ITEM	
Estresores Organizacionales	Demandas de tarea	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).	10%	2	1. La ocupación que desempeña le impone exigencias superiores a las normales.	Escala de interpretación Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
		2. Las responsabilidades que desempeña en su trabajo le consumen mucho tiempo				
		Seguridad: 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)	5%	1	3. Se siente inseguro del puesto que ocupa en su trabajo	
		Sobre Carga: (Griffin, Phillips, & Stanley, 2017, pág. 151) manifiestan que; la sobrecarga ocurre cuando una persona	15%	3	4. Le genera presión el límite de tiempo que le proporcionan para cumplir con sus tareas.	
					5. Tiene exceso de tareas	
					6. El trabajo que realiza le produce un desgaste mental	



		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).				
	Demandas Físicas	Temperatura: 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).	5%	1	7. Considera usted que la temperatura dentro de su ambiente de trabajo no es el correcto	
		Iluminación: 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, García, & Díez, 2005, pág. 35).	5%	1	8. La iluminación dentro de su ambiente de trabajo no es el correcto	



		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.	10%	2	9. El ambiente físico donde se ubica no le permite trabajar cómodamente
					10. La distribución del ambiente de trabajo, dificulta su buen desempeño
	Demandas interpersonales	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).	10%	2	11. Le molesta a usted los cambios de turno no programados
		Presiones Grupales: “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,	10%	2	13. Considera usted que dentro de su lugar de labor existen presión por parte de su grupo de trabajo
				14. Siente incomodidad con los grupos de trabajo	



		Garcia, & Díez, 2005, pág. 37).				
		Estilos de Liderazgos: (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.	10%	2	15. Encuentra apoyo en momentos de presión por parte de sus superiores 16. Considera usted que su jefe inmediato no realiza bien su labor en su dirigencia	
		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).	5%	1	17. Dentro de su lugar de labor se generan conflictos entre compañeros	
	Demandas de rol	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	10%	2	18. Tiene claro las funciones que desarrolla en su trabajo	
					19. Considera usted que sus roles de trabajo no son una fuente de estrés	





		<p>Conflicto de Roles: (Robbins &amp; 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</p>	5 %	1	<p>20. Los roles dentro de su trabajo le generan conflicto en sus roles familiares</p>	
--	--	---	-----	---	--	--



**INSTRUMENTO**



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



Estimado/a funcionario/a recorro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: “ESTRESORES ORGANIZACIONALES DENTRO DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE SICUANI – CUSCO 2021”. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. La encuesta es anónima e individual

Datos Generales:

Cargo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

**INSTRUCCIONES:**

En la siguiente encuesta se presenta un conjunto de característica acerca de estresores organizacionales, cada una de ellas va seguida de posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responda, marcando una X, entre las (5) opciones lo que mejor refleje su opinión teniendo en cuenta a los siguientes criterios.

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La ocupación que desempeña le impone exigencias superiores a las normales.					
2	las responsabilidades que desempeña en su trabajo le consumen mucho tiempo					
3	Se siente inseguro del puesto que ocupa en su trabajo					
4	Le genera presión el límite de tiempo que le proporcionan para cumplir con sus tareas.					
5	Tiene exceso de tareas					
6	El trabajo que realiza le produce un desgaste mental					
7	Considera usted que la temperatura dentro de su ambiente de trabajo no es el correcto					
8	La iluminación dentro de su ambiente de trabajo no es el correcto					



9	El ambiente físico donde se ubica no le permite trabajar cómodamente					
10	La distribución del ambiente de trabajo, dificulta su buen desempeño					
11	Le molesta a usted los cambios de turno no programados					
12	Los cambios de turno afectan sus actividades fuera del trabajo					
13	Considera usted que dentro de su lugar de labor existen presión por parte de su grupo de trabajo					
14	Siente incomodidad con los grupos de trabajo					
15	Encuentra apoyo en momentos de presión por parte de sus superiores					
16	Considera usted que su jefe inmediato no realiza bien su labor en su dirigencia					
17	Dentro de su lugar de labor se generan conflictos entre compañeros					
18	Tiene claro las funciones que desarrolla en su trabajo					
19	Considera usted que sus roles de trabajo no son una fuente de estrés					
20	Los roles dentro de su trabajo le generan conflicto en sus roles familiares					



## PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

### Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno



## RESULTADOS DE LOS ÍTEMES DEL CUESTIONARIO

		Nunca		Casi siempre		A veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	La ocupación que desempeña le impone exigencias superiores a las normales.	0	0,0%	0	0,0%	22	71,0%	8	25,8%	1	3,2%
P2	las responsabilidades que desempeña en su trabajo le consumen mucho tiempo	0	0,0%	0	0,0%	23	71,9%	7	21,9%	2	6,3%
P3	Se siente inseguro del puesto que ocupa en su trabajo	15	46,9%	12	37,5%	5	15,6%	0	0,0%	0	0,0%
P4	Le genera presión el límite de tiempo que le proporcionan para cumplir con sus tareas.	0	0,0%	11	34,4%	11	34,4%	10	31,3%	0	0,0%
P5	Tiene exceso de tareas	0	0,0%	0	0,0%	13	40,6%	12	37,5%	7	21,9%
P6	El trabajo que realiza le produce un desgaste mental	2	6,3%	12	37,5%	7	21,9%	8	25,0%	3	9,4%
P7	Considera usted que la temperatura dentro de su ambiente de trabajo no es el correcto	2	6,3%	17	53,1%	13	40,6%	0	0,0%	0	0,0%
P8	La iluminación dentro de su ambiente de trabajo no es el correcto	12	37,5%	14	43,8%	6	18,8%	0	0,0%	0	0,0%
P9	El ambiente físico donde se ubica no le permite trabajar cómodamente	7	21,9%	15	46,9%	10	31,3%	0	0,0%	0	0,0%
P10	La distribución del ambiente de trabajo, dificulta su buen desempeño	12	37,5%	16	50,0%	4	12,5%	0	0,0%	0	0,0%
P11	Le molesta a usted los cambios de turno no programados	0	0,0%	17	53,1%	14	43,8%	1	3,1%	0	0,0%
P12	Los cambios de turno afectan sus actividades fuera del trabajo	0	0,0%	10	31,3%	22	68,8%	0	0,0%	0	0,0%
P13	Considera usted que dentro de su lugar de labor existen presión por parte de su grupo de trabajo	0	0,0%	0	0,0%	15	46,9%	17	53,1%	0	0,0%
P14	Siente incomodidad con los grupos de trabajo	14	43,8%	13	40,6%	5	15,6%	0	0,0%	0	0,0%
P15	Encuentra apoyo en momentos de presión por parte de sus superiores	0	0,0%	0	0,0%	11	34,4%	12	37,5%	9	28,1%
P16	Considera usted que su jefe inmediato no realiza bien su labor en su dirigencia	12	37,5%	14	43,8%	6	18,8%	0	0,0%	0	0,0%
P17	Dentro de su lugar de labor se generan conflictos entre compañeros	5	15,6%	17	53,1%	10	31,3%	0	0,0%	0	0,0%
P18	Tiene claro las funciones que desarrolla en su trabajo	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%	21	65,6%	9	28,1%
P19	Considera usted que sus roles de trabajo no son una fuente de estrés	0	0,0%	4	12,5%	19	59,4%	8	25,0%	1	3,1%
P20	Los roles dentro de su trabajo le generan conflicto en sus roles familiares	7	21,9%	18	56,3%	7	21,9%	0	0,0%	0	0,0%