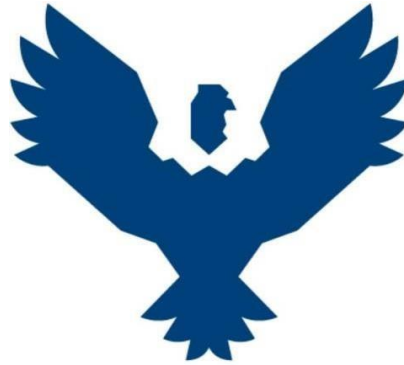




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO
RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO-2022**

Línea de investigación:

Comportamiento Organizacional

Autoras:

Atena Shaury Atamari Castellanos

<https://orcid.org/0009-0007-0471-1634>

Katy Llerena Corrales

<https://orcid.org/0009-0004-1786-964X>

Para optar al Título Profesional de Licenciadas en

Administración

Asesor:

Mtro. Lic. Adm. Antonio Rodríguez Palma

<https://orcid.org/009-001-4524-3124>

CUSCO-PERÚ

2023



Metadatos

| Datos del autor | |
|--|--|
| Nombres y apellidos | Atena Shaury Atamari Castellanos Katy Llerena Corrales |
| Número de documento de identidad | DNI N°76928392 DNI N°47575210 |
| URL de Orcid | https://orcid.org/0009-0007-0471-1634 https://orcid.org/0009-0004-1786-964X |
| Datos del asesor | |
| Nombres y apellidos | Antonio Rodríguez Palma |
| Número de documento de identidad | 23853495 |
| URL de Orcid | https://orcid.org/009-001-4524-3124 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado (jurado 1) | |
| Nombres y apellidos | José Humberto Vega Centeno Villena |
| Número de documento de identidad | 23819117 |
| Jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | Waldo Alex Pando Diaz |
| Número de documento de identidad | 23998983 |
| Jurado 3 | |
| Nombres y apellidos | Belissa Fiorella Segundo Salazar |
| Número de documento de identidad | 45750749 |
| Jurado 4 | |
| Nombres y apellidos | Susi Alviz Pazos |
| Número de documento de identidad | 23693951 |
| Datos de la investigación | |
| Línea de investigación de la Escuela Profesional | Comportamiento Organizacional |



ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO- 2022

por Atena Shaury Atamari Castellanos
Katy Llerena Corrales.

Fecha de entrega: 17-nov-2023 08:46p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2231778139

Nombre del archivo: TESIS-ATENA_Y_KATY_-_HOY._1.docx (1.07M)

Total de palabras: 16616

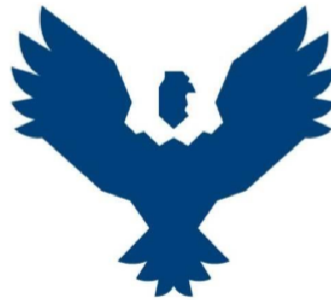
Total de caracteres: 91907



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO
RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO-2022**

Línea de investigación: Comportamiento Organizacional

Autoras:

Atena Shaury Atamari Castellanos

<https://orcid.org/0009-0007-0471-1634>

Katy Llerena Corrales

<https://orcid.org/0009-0004-1786-964X>

Para optar al Título Profesional de Licenciadas en
Administración

Asesor:

Mtro. Lic. Adm. Antonio Rodríguez Palma

<https://orcid.org/009-001-4524-3124>

CUSCO-PERÚ

2023



ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Universidad Andina del Cusco | 4% |
| | Trabajo del estudiante | |
| 2 | repositorio.autonomadeica.edu.pe | 2% |
| | Fuente de Internet | |
| 3 | repositorio.ug.edu.ec | 2% |
| | Fuente de Internet | |
| 4 | repositorio.unh.edu.pe | 2% |
| | Fuente de Internet | |
| 5 | hdl.handle.net | 1% |
| | Fuente de Internet | |
| 6 | repositorio.uandina.edu.pe | 1% |
| | Fuente de Internet | |
| 7 | dialnet.unirioja.es | 1% |
| | Fuente de Internet | |
| 8 | docplayer.es | 1% |
| | Fuente de Internet | |



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Atena Shaury Atamari Castellanos
Título del ejercicio: TESIS
Título de la entrega: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HO...
Nombre del archivo: TESIS-ATENA_Y_KATY_-_HOY_1.docx
Tamaño del archivo: 1.07M
Total páginas: 81
Total de palabras: 16,616
Total de caracteres: 91,907
Fecha de entrega: 17-nov.-2023 08:46p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2231778139

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



TESIS

ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO
RODRIGUEZ DE LA PROVINCIA DE CACHIB, DEPARTAMENTO DEL CUSCO-2022

| | |
|-------------------------|--|
| Línea de investigación: | Comportamiento Organizacional |
| | América |
| | Atena Shaury Atamari Castellanos |
| | atena.castellanos@uandina.edu.pe |
| | Katy Eliana Cortés |
| | kate.cortes@uandina.edu.pe |
| | Para optar al Título Profesional de Licenciado en |
| | Administración |
| | Ayacucho |
| | Mtro. Lic. Adm. Antonio Rodríguez Palma |
| | antonio.rodriguez@uandina.edu.pe |

CUSCO-PRU
2023

Antonio Rodríguez Palma



PRESENTACIÓN

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

Señores miembros del jurado dictaminante:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, ponemos a vuestra consideración la tesis intitulada: “ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO -2022” que tiene el propósito fundamental de determinar cómo es el estrés laboral en el personal administrativo del hospital en estudio.

Esperamos que esta investigación cumpla con los requisitos de aprobación para optar al título profesional de licenciadas en administración.

Atentamente

Bach. Atena Shaury Atamari Castellanos
Bach. Katy Llerena Corrales



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a nuestra casa de estudios superiores Universidad Andina del Cusco, que me acogió durante este proceso de formación, así mismo agradecer a mi asesor Mgt. Antonio Rodríguez Palma quien con su experiencia y compromiso hizo posible la realización de este trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial al Dr. José Humberto Vega Centeno Villena y al Dr. Waldo Alex Pando Diaz quienes en su calidad de dictaminantes y con su asesoría y exigencia me ayudaron a mejorar mi proyecto de investigación.

A mis familiares, por su incondicional apoyo para lograr esta meta profesional y personal.

A todos ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga



DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y darme las oportunidades para crecer y cada vez ser mejor persona.

A mí amado(a) padre y madre: Fredy Atamari Quispe y Edyluz Castellanos Layme a mis hermanas y sobrino quienes son mi fortaleza, mi motivación en este proceso. Les agradezco por su apoyo incondicional e inmenso amor que me brindan.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien ha sido mi guía, fortaleza y su amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Gerardo Llerena Mendoza y Carmen Rosa Corrales Apaza, por todo su amor incondicional y motivarme a seguir adelante, por acompañarme en cada paso que doy, en la búsqueda de ser mejor persona y profesional, que desde pequeña me inculcaron la disciplina de estudiar y luchar por mis sueños.

A mis hermanos, por todo el apoyo incondicional, por ser siempre mi principal pilar, espero les sirva de ejemplo de que todo se puede lograr.

A mi compañera Atena, que sin su ayuda no hubiese logrado realizar esta tesis.



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR

Dictaminantes:

- Dr. José Humberto Vega Centeno Villena
 - Dr. Waldo Alex Pando Díaz

Replicantes:

- Mg. Susi Alviz Pazos
- Lic. Belissa Fiorella Segundo Salazar

Asesor:

- Mg. Antonio Rodríguez Palma



ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----|
| PRESENTACIÓN | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| NOMBRE Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS | x |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT | xii |

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

| | |
|--|----|
| 1.1 Planteamiento del problema | 13 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 16 |
| 1.2.1 Problema general | 16 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 16 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 16 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 16 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 16 |
| 1.4 Justificación de la investigación..... | 17 |
| 1.4.1. Relevancia social | 17 |
| 1.4.2. Implicancias prácticas | 17 |
| 1.4.3. Valor teórico | 17 |
| 1.4.4. Utilidad metodológica..... | 17 |
| 1.4.5. Viabilidad o factibilidad | 17 |
| 1.5 Delimitación de la investigación | 18 |
| 1.5.1. Delimitación temporal | 18 |
| 1.5.2. Delimitación espacial | 18 |
| 1.5.3. Delimitación conceptual..... | 18 |



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | | |
|--------|--|----|
| 2.1 | Antecedentes de la investigación..... | 19 |
| 2.1.1 | Antecedentes internacionales..... | 19 |
| 2.1.2 | Antecedentes nacionales..... | 21 |
| 2.1.3 | Antecedentes locales | 23 |
| 2.2 | Bases Teóricas | 25 |
| 2.2.1 | Concepto de estrés..... | 25 |
| 2.2.2 | El estrés laboral..... | 26 |
| 2.2.3 | Clasificación del estrés ocupacional o laboral..... | 29 |
| 2.2.4 | El estrés laboral como factor de riesgo..... | 32 |
| 2.2.5 | Factores condicionantes del estrés laboral..... | 34 |
| 2.2.6 | Mecanismo del estrés laboral..... | 35 |
| 2.2.7 | Efectos y costos del estrés laboral | 36 |
| 2.2.8 | Causas del estrés laboral..... | 36 |
| 2.2.9 | Factores peligrosos relacionados con el estrés laboral | 37 |
| 2.3 | Marco conceptual | 39 |
| 2.4 | Variable de estudio | 40 |
| 2.4.1. | Variable | 40 |
| 2.4.2. | Operacionalización de variable | 40 |
| 2.5 | Conceptualización de la variable..... | 41 |
| 2.6 | Marco institucional..... | 41 |
| 2.6.1. | Descripción | 41 |
| 2.6.2. | Ficha técnica | 42 |
| 2.6.3. | Servicios que presta | 42 |
| 2.6.4. | Misión..... | 42 |
| 2.6.5. | Visión | 43 |
| 2.6.6. | Organigrama | 43 |



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 3.1. Enfoque de la investigación..... | 44 |
| 3.2. Nivel o alcance de la investigación..... | 44 |
| 3.3. Diseño de la investigación..... | 44 |
| 3.4. Población y muestra de la investigación..... | 44 |
| 3.4.1. Población..... | 44 |
| 3.4.2. Muestra..... | 45 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 45 |
| 3.5.1. Técnica..... | 45 |
| 3.5.2. Instrumento..... | 45 |
| 3.6. Procesamiento de datos..... | 45 |

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado..... | 46 |
| 4.1.1. Presentación del instrumento..... | 46 |
| 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado..... | 47 |
| 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable estrés laboral..... | 48 |
| 4.2.1. Característica del trabajo..... | 48 |
| 4.2.2. Contexto laboral..... | 54 |
| 4.3. Comparación promedio..... | 60 |

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

| | |
|--|----|
| 5.1. Descripción de hallazgos más relevantes y significativos..... | 64 |
| 5.2. Limitaciones del estudio..... | 64 |
| 5.3. Comparación crítica con la literatura existente..... | 65 |
| 5.4. Implicancias del estudio..... | 67 |
| CONCLUSIONES..... | 68 |
| RECOMENDACIONES..... | 69 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 71 |
| ANEXOS..... | 73 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Distribución de los ítems del cuestionario | 46 |
| Tabla 2 Descripción de la baremación y escala de interpretación..... | 47 |
| Tabla 3 Estadística de fiabilidad..... | 47 |
| Tabla 4 Dimensión característica del trabajo | 48 |
| Tabla 5 Características del puesto | 49 |
| Tabla 6 Volumen y ritmo de trabajo..... | 50 |
| Tabla 7 Horario de trabajo | 51 |
| Tabla 8 Participación y control..... | 52 |
| Tabla 9 Dimensión contexto laboral | 53 |
| Tabla 10 Perspectivas profesionales, estatus y salario..... | 54 |
| Tabla 11 Papel en la entidad | 55 |
| Tabla 12 Relaciones interpersonales | 56 |
| Tabla 13 Cultura institucional | 57 |
| Tabla 14 Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral | 58 |
| Tabla 15 Resultados de la variable estrés laboral..... | 59 |
| Tabla 16 Promedios de los indicadores de la dimensión características del trabajo..... | 60 |
| Tabla 17 Promedios de los indicadores de la dimensión contexto laboral | 61 |
| Tabla 18 Promedios de las dimensiones del estrés laboral | 63 |



INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Organigrama del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani..... | 43 |
| Figura 2 Dimensión característica del trabajo..... | 48 |
| Figura 3 Características del puesto | 49 |
| Figura 4 Volumen y ritmo de trabajo | 50 |
| Figura 5 Horario de trabajo | 51 |
| Figura 6 Participación y control..... | 52 |
| Figura 7 Dimensión contexto laboral | 53 |
| Figura 8 Perspectivas profesionales, estatus y salario | 54 |
| Figura 9 Papel en la entidad | 55 |
| Figura 10 Relaciones interpersonales..... | 57 |
| Figura 11 Cultura institucional | 58 |
| Figura 12 Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral | 59 |
| Figura 13 Resultados de la variable estrés laboral..... | 60 |
| Figura 14 Promedios de los indicadores de la dimensión características del trabajo | 61 |
| Figura 15 Promedios de los indicadores de la dimensión contexto laboral..... | 62 |
| Figura 16 Promedios de las dimensiones del estrés laboral..... | 63 |



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general describir cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco- 2022, tomando como teoría del estrés laboral la propuesta por Stavroula, quien considera los factores peligrosos relacionados al estrés a las características del trabajo y el contexto laboral factores que se tomó como dimensiones de la variable estrés laboral, en cuanto al aspecto metodológico se considera que es una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo, tomando como población de estudio a las 55 colaboradores administrativos que laboran en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez , se consideró la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario elaborado para el recojo de información, estableciendo su fiabilidad a través del estadístico de consistencia interna Alfa de Cronbach, llegando a las siguientes conclusiones: En el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco, se determinó que la variable estrés laboral se presenta a un nivel alto con un promedio de 4,02 con dicho resultados se considera que al 94.5% de confiabilidad, pudiendo afirmar que en la institución estudiada el personal administrativo manifiesta un alto nivel de estrés laboral no solo comprometiendo su salud física sino también su salud mental pudiendo comprometer los objetivos organizacionales.

Palabras clave: Estrés laboral, características del trabajo, contexto laboral.



ABSTRACT

The general objective of the research was to describe what the work stress of the administrative staff is like at the Alfredo Callo Rodríguez hospital in the province of Canchis, department of Cusco-2022, taking as a theory of work stress the proposal by Stavroula, who considers the dangerous factors related to stress to the characteristics of work and the work context factors that were taken as dimensions of the work stress variable, regarding the methodological aspect it is considered that it is a basic type of research, quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope, taking as study population to the 55 administrative collaborators who work in the Alfredo Callo Rodríguez hospital, the survey technique was considered, using as an instrument a questionnaire elaborated for the collection of information, establishing its reliability through the internal consistency statistic Cronbach's Alpha, reaching the following conclusions: In the Alfredo Callo Rodríguez hospital in the province of Canchis, department of Cusco, it was determined that the variable work stress is presented at a high level with an average of 4.02 with said results it is considered that 94.5% reliability. Being able to affirm that in the studied institution the administrative staff manifests a high level of work stress not only compromising their physical health but also their mental health, being able to compromise the organizational objectives.

Keywords: Work stress, job characteristics, work context.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Según Adolfo (2002) el hombre ha evolucionado y ordenado su vida en una sociedad cuya organización se ha vuelto compleja con el progreso, generando demandas, fenómenos adversos y diferentes formas de sistemas de vida más exigentes; pero los mecanismos



fisiológicos del ser humano para la adaptación no se han desarrollado acorde a esos eventos. El estrés laboral es uno de los tipos de estrés, el cual sólo se enfoca en el entorno profesional debido a la presión por llevar a cabo una actividad, saturando al trabajador de manera física y/o mental, generando consecuencias dentro de la salud del individuo, así como en el entorno del mismo, obteniendo un desequilibrio laboral y personal, mientras que del lado de la empresa o la organización esta se encuentra afectada dentro de su productividad (IMSS, 2017)

Dentro de esa misma perspectiva, se puede mencionar que, un alto porcentaje de la población mundial económicamente activa, se encuentra en un estado emocional de estrés laboral, puesto que, los cambios tecnológicos que se viene dando en forma acelerada gracias a los efectos de la globalización, las exigencias laborales son mayores como son por ejemplo la calidad del producto que se ofrece, atención al cliente, eficiencia, eficacia, productividad, posicionamiento de marca, la competencia, climas laborales, etc.

Los colaboradores en las diferentes organizaciones, cualquiera sea esta su naturaleza, tamaño, objeto etc., se ven comprometidos y psicológicamente presionados para cumplir a cabalidad todas estas exigencias que se presentan dentro del universo empresarial, lo que nos podría hacer pensar que el estrés laboral proviene pues de dos fuentes principales que son: internas y externas.

Por otro lado, si contextualizamos la percepción del estrés laboral a nivel nacional, quizás nos encontremos con un cuadro mucho más drástico, ya que a lo percibido anteriormente se le sumarían otros factores endógenos como también exógenos, como por ejemplo: dentro de los



primeros factores podemos añadir el vencimiento de contrato de trabajo, la incertidumbre y posibilidades de ser recontratado o no, las presiones familiares entre otros; mientras que dentro de los factores exógenos se podría agregar, la escasez de trabajo que le obliga al trabajador soportar inconductas, abuso de autoridad, remuneraciones bajas, sobrecarga laboral etc. Siendo estos factores comunes en las organizaciones a nivel nacional.

Finalmente, dentro del ámbito local no hay mucho que agregar puesto que este espacio no es ajeno a la realidad nacional dentro de un contexto general, pero sí específicamente a la percepción de las investigadoras del presente trabajo se pudo visualizar que: en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la Provincia de Canchis, Departamento del Cusco, al parecer existe un problema considerable de estrés laboral, ya que el desempeño laboral de los trabajadores no es el más adecuado motivo por el que, la organización se ve afectada porque los colaboradores administrativos afloran conductas muchas veces incorrectas con los usuarios, con sus compañeros deteriorando incluso su propia imagen.

Dada esta percepción antes indicada, dentro de la etapa de la observación pudimos evidenciar que esta problemática posiblemente se deba a: causas vinculadas a las características del puesto de trabajo, donde posiblemente soporten desarrollar tareas monótonas, aburridas y triviales, notándose la falta de variedad, que a la larga se vuelven en tareas desagradables, tareas que producen quizás aversión; por otro lado, también se pudo evidenciar que el volumen y ritmo de trabajo podría ser muchas veces excesivo o muchas otras sientan que tienen escasez de trabajo, en otras oportunidades se quejan que se les asigna trabajos con plazos determinados donde estos al parecer son muy estrictos; así mismo también pudimos evidenciar que: en cuanto a sus horarios de trabajo no existe una plena satisfacción puesto que estos posiblemente con los cambios que existen en las organizaciones gubernamentales se han tornado cada vez más estrictos e inflexibles, y contrariamente a esa rigurosidad las jornadas de trabajo en porcentajes altos son muy largas o fuera del horario normal de trabajo permitido por ley.



Se nota descontento en cuanto a los horarios de trabajo imprevisibles pudiendo ser muchas veces en días no laborables, se nota también que ese descontento posiblemente se deba a sistemas de turnos mal estructurados; otro aspecto que los colaboradores dejan entrever es el factor de participación y control, donde se evidencia un fastidio por la falta de participación en la toma de decisiones en sus funciones, la falta de control en los métodos, el ritmo, el horario laboral, y su entorno laboral. En cuanto se debe el contexto laboral se pudo evidenciar también un malestar demostrando fastidio, enojo etc. de los trabajadores, debiéndose esta actitud posiblemente a las perspectivas profesionales que tienen, a sus estatus y salarios.

Quizás esa incertidumbre se deba a la inseguridad laboral que sienten, falta de programas de promoción, que sus actividades son poco valoradas, remuneraciones por la labor desarrollada baja, sistemas de evaluación del rendimiento injustos, excesiva carencia de capacidades para el puesto; seguidamente, también se visualiza como factor de malestar, el papel que tienen en la institución, donde hacen notar que posiblemente desempeñan un rol indefinido, que sus funciones son contrapuestas dentro del mismo puesto de trabajo, tener a cargo y atender a otras personas ocupándose de sus problemas; otro factor que también se pudo percibir son las poco aceptables relaciones interpersonales que se practica en la institución, donde quizás se deba a las supervisiones inadecuadas, no tan buenas relaciones con los compañeros, el tener que soportar intimidaciones, acosos, violencias, el realizar trabajo aislados o en solitarios, el no contar con procedimientos establecidos para tratar de solucionar problemas y quejas; en cuanto se refiere a la cultura institucional, se pudo notar que quizás exista una mala comunicación, un liderazgo inadecuado y la poca o nada de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad; finalmente también notamos que la relación entre la vida familiar y la vida laboral de los colaboradores no es como se desearía debiéndose tal vez a las exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, la falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares y la falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.



Si el Estrés Laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez no es abordado perjudicará en el desempeño laboral de los trabajadores y contribuirá a problemas de salud más severos. El estrés es causante de problemas físicos y problemas mentales, el cual compromete los objetivos de la institución. Esto puede reflejarse en la calidad de los servicios prestados

Consecuentemente, la presente investigación está orientada en determinar cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco, desde el punto de vista precisamente de los colaboradores administrativos y para ello mediante la técnica del cuestionario y en el instrumento que será la encuesta obtendremos información valiosa que servirá como insumo fundamental para superar la situación problemática que atraviesa dicha institución y para dicho propósito se formula el problema de la siguiente manera:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco- 2022?

1.2.2 Problemas específicos

P.E.1: ¿Cómo son las características del trabajo del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco- 2022?

P.E.2: ¿Cómo es el contexto laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco- 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general



Describir cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco- 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

O.E.1: Describir cómo son las características del trabajo del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco- 2022

O.E.2: Describir cómo es el contexto laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco- 2022

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Con la presente investigación se describe cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco y a partir de dicho conocimiento se realizarán recomendaciones que coadyuven a solucionar la problemática de la institución en estudio y con ello se podrá beneficiar tanto el personal administrativo, la organización y la población en su conjunto.

1.4.2. Implicancias prácticas

Las implicancias prácticas se justificaron al tomar como referencia para la solución de los problemas los resultados del presente estudio, resultados que podrían ser la solución y al mismo tiempo puedan ser considerados en otros espacios de similares características.

1.4.3. Valor teórico

El valor teórico, se justificó con la presentación de los resultados a los que se arribe, así como el aporte de ideas y recomendaciones, que podrían ser considerados como antecedentes de estudio en futuras investigaciones.



1.4.4. Utilidad metodológica

La utilidad metodológica se justificó en la presentación de los instrumentos de recolección de datos, los cuales servirán de base para futuras investigaciones.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación si fue viable y factible de realizarlo ya que las tesis contamos con los recursos necesarios, accesibilidad a la información deseada para alcanzar los objetivos propuestos, disponibilidad de tiempo, los conocimientos requeridos, y la bibliografía necesaria para nuestro propósito.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrolló en año 2022.

1.5.2. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en las instalaciones del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

El trabajo de investigación se delimita conceptualmente en el Área de la Administración general, Comportamiento organizacional y Administración de personal, circunscribiendo temas específicos que aborden conceptos de la variable sus dimensiones e indicadores.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

ANTECEDENTE 01:

Ramírez (2018), en la tesis “Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México”, desarrollada en la Universidad Autónoma del Estado de México, cuyo objetivo fue conocer los factores que generan el estrés en el personal que labora en el Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl, esta investigación fue de tipo cuantitativa, transversal y la muestra no probabilística debido a que no hubo la participación total del personal teniendo como población total 8 personas del área administrativas, aplicándose cuestionario sobre el estrés laboral teniendo como conclusiones las siguientes:

A. Con relación a las preguntas de investigación:

¿Los niveles de estrés que tienen los trabajadores administrativos del Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl están siendo afectados al desempeñar sus labores administrativas y de oficina?, ¿Cuáles serían las acciones preventivas del Licenciado en Educación para la Salud para reducir esta incidencia? todas se respondieron con ayuda de un instrumento y a través de la observación en las diferentes actividades que realizan cada uno de los trabajadores durante la jornada laboral, de esta manera se pudo procesar y analizar la información, para poder identificar sus niveles de estrés.

B. Con relación a los objetivos específicos que se plantearon:

Identificar y analizar los niveles que hay de estrés laboral en los trabajadores administrativos con el Cuestionario de Estrés Laboral OIT/OMS. Los niveles de estrés eran bajos en los trabajadores.



C. Identificar cuáles son los factores de estrés en el ambiente laboral de los trabajadores administrativos.

De los factores más predominantes son:

C1. No comprender la misión y metas de la organización.

C2. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

C3. La falta de equipo disponible es considerado limitado también. en este caso, hace referencia a que no se cuenta con la tecnología suficiente para hacer trabajos importantes, muy pocos tienen conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos, su equipo no le brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo por los jefes.

C4. El supervisor nunca dio la cara por ellos ante los jefes, sienten presión al elaborar y rendir los informes con un tiempo muy limitado.

C5. La estructura formal se percibe con mucho papeleo, las condiciones para controlar actividades de sus áreas de trabajo: el supervisor no los respeta y su supervisor no se preocupa por su bienestar personal.

C6. Pocos respetan la cadena de mando, no tienen derecho a un espacio privado.

C7. Por último, su equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

ANTECEDENTE 02:

Avilés (2022), desarrollo un estudio titulado: “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Educación Superior”, desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, para obtener el grado de Maestro en gestión del Talento Humano. El objetivo fue estudiar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de las instituciones de educación superior; se empleó una metodología no experimental, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional de cohorte transversal, la técnica empleada fue la



encuesta y el instrumento mediante el cual se recopilaron las respuestas es el cuestionario, mismo que permitió medir las dos variables y sus respectivas dimensiones. Los resultados obtenidos del análisis descriptivo del estrés fueron: muy a menudo estresado (47,8%), a menudo está estresado (46,3%) y de vez en cuando está estresado (5,9%) y en desempeño laboral: medio (66,5%), alto (32%) y bajo (1,5%). Se concluye que el estrés laboral se relaciona con el desempeño profesional del personal administrativo comprobándose la hipótesis de trabajo: el estrés tiene el potencial de afectar el manejo laboral del personal administrativo de las instituciones de educación superior.

2.1.2 Antecedentes nacionales

ANTECEDENTE 01:

Carpio (2021), en la tesis “Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco - 2020”, desarrollado en la Universidad Autónoma de Ica; cuyo objetivo fue conocer el estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco – 2020; investigación descriptiva básica, su diseño fue no experimental - transversal, realizada el año 2020, para optar el grado de licenciada en psicología; llegando a las siguientes conclusiones:

- Se logró determinar que existe un nivel medio de estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS (institución prestadora de servicios), Cusco – 2020, ya que los resultados muestran que el 74.39% de trabajadores se encuentran en un nivel medio.
- Se logró determinar que los trabajadores de la Institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) presentan un nivel medio de presión, los resultados muestran que, el 56.1% (46) de los trabajadores con un nivel medio de presión, el 28% (23) presenta nivel alto de presión y el 15.9% presenta presión baja, esto indica que el 84.10% (69) de trabajadores encuestados presentan un nivel medio – alto de presión de trabajo.
- Se logró determinar que los trabajadores de la institución prestadora de



Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS), presenta un nivel medio por falta de apoyo social, ya que los resultados muestran 57.3% (47) de los trabajadores con un nivel medio, el 26.8 % (22) presenta nivel alto y el 15.9% (13) nivel bajo, esto indica que 84.10% (69) de los trabajadores encuestados presentan un nivel medio - alto de falta de apoyo social.

- Se logró determinar que los trabajadores de la institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) presenta un nivel medio de factores organizacionales, los resultados muestran que, el 57.3% (47) de los trabajadores presenta nivel medio, el 26.8% (22) presenta nivel alto y el 15.9 % presenta nivel bajo, esto indica que el 84.10% (69) de trabajadores encuestados presentan nivel - medio alto en los factores organizacionales.

- Se logró determinar que los trabajadores de la institución prestadora de Servicios de la salud San Jerónimo (IPRESS) presenta un nivel medio realización personal, los resultados muestran que, 56.1% (46) de los trabajadores presenta nivel medio, el 26.8% (22) presenta nivel alto y el 17.1% (14) presenta nivel bajo. Esto indica que el 82.9% (68) de los trabajadores encuestados presentan nivel medio - alto en falta de realización personal.

ANTECEDENTE 02:

Torres y Torres (2022), desarrollaron una investigación titulada “Estrés y ansiedad laboral en los trabajadores administrativos de organizaciones privadas en lima metropolitana en tiempos de COVID-19”, desarrollado en la Universidad Ricardo Palma, para la obtención del grado de Licenciado en Psicología. El objetivo fue determinar si existe relación entre el estrés y ansiedad laboral en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en lima durante la pandemia; El estudio es no descriptivo de tipo sustantivo o básico y de diseño correlacional. Teniendo como población un total de 56 trabajadores administrativos de ambos sexos que



laboran en diferentes organizaciones privadas de Lima Metropolitana y cuyas edades oscilan entre los 25 y 40 años. Los resultados obtenidos mostraron que los índices del estrés laboral, de presión laboral y de falta de apoyo de la organización con los resultados de la variable Ansiedad estado– rasgo mostraron que no se halló diferencia significativa.

2.1.3 Antecedentes locales

ANTECEDENTE 01:

Miranda (2018) en la tesis titulada “Estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016”; desarrollada en la Universidad Andina del Cusco; cuyo objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los conductores; tipo de investigación básica, descriptiva, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo; realizada el 2016; para optar al título profesional de licenciada en administración, cuyas conclusiones son:

- Los conductores de transporte público de las empresas Nueva Chaska y El Dorado, tienen nivel de estrés laboral moderado con una diferencia estadísticamente mínima de posicionarse en el nivel alto de estrés laboral, lo cual influye significativamente en el incumplimiento de las normas de tránsito, el mal humor frente a los pasajeros, ocurrencia de accidentes de tráfico.
- Aquellos conductores cuyas edades oscilan entre los 20 y 30 años de edad tienen nivel de estrés laboral alto, aquellos cuyas edades oscilan entre los 31 y 50 años tienen nivel de estrés laboral moderado, a diferencia de los conductores de entre 51 y 60 años de edad que tienen nivel de estrés laboral alto. No obstante, la edad no es un factor influyente en la presencia del estrés laboral en los conductores.
- Los conductores de estado civil soltero y viudo tienen nivel de estrés laboral moderado, a diferencia de los conductores casados que tienen niveles de estrés laboral alto.



- La variable empresa influye significativamente en el desencadenamiento del estrés laboral en los conductores pues aquellos que trabajan en la Empresa de Transporte Público Nueva Chaska tienen nivel de estrés alto, a diferencia de los que trabajan en la Empresa El Dorado.
- Aquellos conductores que laboran entre los 6 y 18 meses en la empresa tienen niveles de estrés laboral alto, a diferencia de aquellos que llevan trabajando más de 2 años en la conducción, quienes tienen nivel de estrés laboral moderado.
- El grado de instrucción de los conductores no es un factor que influye significativamente en el desencadenamiento del estrés laboral, ya que como se observó en los resultados tanto aquellos que cuentan con grado de instrucción secundario y superior universitario tienen niveles de estrés alto y moderado.

ANTECEDENTE 02:

Holgado y Delgado (2021), desarrollaron un estudio titulado “Estrés laboral y procrastinación en trabajadores de una empresa constructora inmobiliaria de la ciudad del Cusco, 2019”, el estudio se desarrolló en la Universidad Andina del Cusco, con la intención de obtener el grado de Licenciado en Psicología. El objetivo fue determinar si existe relación entre el estrés laboral y la procrastinación en trabajadores de una empresa constructora; el presente trabajo de investigación es un estudio correlacional, descriptivo de tipo no experimental, la población de estudio estuvo constituida por 71 trabajadores de construcción. Se encontró que existe una correlación entre el estrés laboral y la procrastinación. Los resultados más resaltantes fueron los siguientes. Los niveles de estrés laboral presentan relación con los niveles de procrastinación en los trabajadores de construcción, teniendo como resultado un mayor grupo de trabajadores con un nivel bajo de estrés y procrastinación.



2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Concepto de estrés*

Adolfo (2002) hace referencia histórica que: El término estrés aparece en escritos del siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aplicación. Posteriormente, a fines del siglo XVIII y principios del XIX, es utilizado en el campo de la física para referirse a la fuerza generada en el interior de un cuerpo como consecuencia de la aplicación de una fuerza externa o “local” que tiende a distorsionarlo, y se menciona el término “strain” como la deformación o distorsión sufrida por el objeto.

A medida que el hombre sigue investigando dentro de la evolución de la ciencia el estrés empieza a tomar nuevos matices y enfoques que cada vez más se acercan a definiciones casi exactas, es así que: Márquez (2014), define al estrés como un fenómeno inherente al ser humano; dada la exposición a los diferentes elementos que le rodean, el cuerpo obtiene una respuesta natural y automática ante situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Las acciones de nuestra vida cotidiana pueden provocarnos sensaciones placenteras o de tensión y son precisamente estas últimas, también denominadas estresores, las que nos exigen un grado de adaptación continua para lidiar con sus consecuencias. El problema surge cuando el estrés se vuelve frecuente o constante ya que el organismo no tiene suficiente tiempo para poder regresar a un estado de equilibrio. Bajo estas condiciones el estrés se vuelve crónico, siendo perjudicial para el organismo.

Dentro de esa misma perspectiva ya podemos encontrar conceptos modernos donde se puede contextualizar el concepto de estrés con un criterio mucho más amplio que describe el: que es, como es, sus variaciones dependiendo de los espacios donde se manifieste, sus características, tipos etc. Es así que nos topamos con McEwen (2000), quien sostiene que el estrés: “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que



resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”.

Torrades (2007), define el estrés como «el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción». En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, puede generar estrés. Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo.

Habiendo recorrido los conceptos antes señalados podemos decir que el estrés es una enfermedad psicológica que es adquirida por situaciones mayormente negativas que directamente afectan a la psique y se manifiestan en cargas de tensión cuyos efectos se traslucen en actitudes negativas, dolores musculares etc. Que incluso puede conducir a la persona a tomar decisiones graves.

2.2.2 El estrés laboral

De acuerdo a Stavroula et al. (2004), quienes sostienen que a menudo existe confusión entre presión o reto y estrés, y a veces se utiliza para disculpar prácticas gerenciales inadecuadas.

Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales, el estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar, el estrés puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de su empresa.

Bajo ese criterio se podría decir que el estrés laboral es causa de presiones laborales excesivas derivadas de diferentes factores relacionados entre organización



y trabajador.

De acuerdo a Stavroula et al. (2004), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

En concreto de acuerdo a Stavroula et al. (2004) el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

El estrés laboral es: un fenómeno que puede aparecer en cualquier ámbito de la vida. Un reto importante de la psicología de las organizaciones es la prevención y el control del estrés laboral, conceptualizado como las reacciones individuales a las características del ambiente laboral, que parecen amenazar al trabajador (Jamal y Baba, 2000).

Según Martínez (2004) el estrés laboral surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales)



pueden ser igualmente duraderos.

Según la revista *La Nación* (2005), el estrés laboral continuo es considerado una epidemia global ya que alrededor de cinco mil trabajadores mueren al día por enfermedades relacionadas con la responsabilidad laboral. Este estudio concluye que el estrés laboral se está convirtiendo en un problema de salud pública por la acción de varios factores como la dificultad por conciliar la vida laboral y la vida familiar, los contratos temporales que generan miedo a perder el trabajo, el exceso de trabajo, etc. Todos estos elementos denominados estresores llegan a detallar una serie de afecciones de la salud las cuales incluyen dormir mal, cansancio continuo, dolor de cabeza, tensión e irritabilidad. Estos síntomas son situaciones que en cierta medida incapacitan al trabajador por lo que éste requiere de atención médica; esto implica un gasto adicional por parte del trabajador, la asignación de recursos en salud para atender este padecimiento y la pérdida económica debido a la disminución de la productividad por los días no laborados.

De acuerdo a Cruz et al. (2016) el estrés laboral es un grave problema a nivel social y económico, ya que éste afecta a la salud del trabajador, así como minimiza la productividad de las empresas haciendo a las mismas menos rentables y competitivas ante el mercado que se encuentra más actualizado y a la vanguardia, en donde los recursos humanos son una parte fundamental de la empresa para poder tener éxito.

Según Stavroula et al., (2004) el estrés laboral puede llegar a tener distintas causas, sin embargo, la misma se agrava cuando el empleado no recibe suficiente apoyo o reconocimiento por parte de sus supervisores, jefes o bien, compañeros, así como cuando tiene un control limitado por parte de su trabajo, la forma en la que hace frente a las situaciones o presiones laborales.

De acuerdo a Iniesta et al. (2016) el estrés puede ser definido como un proceso



en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.

Según el IMSS (2017) el estrés laboral es uno de los tipos de estrés, el cual sólo se enfoca en el entorno profesional debido a la presión por llevar a cabo una actividad, saturando al trabajador de manera física y/o mental generando consecuencias dentro de la salud del individuo, así como en el entorno del mismo, obteniendo un desequilibrio laboral y personal, mientras que del lado de la empresa o la organización esta se encuentra afectada dentro de su productividad (IMSS, s.f. International Standard Serial Number / Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas)

De acuerdo a Iniesta et al., (2016) asegura que los estresores más comunes en el mundo laboral son: las causas vinculadas a las funciones específicas del trabajador, las causas vinculadas a la organización del trabajo, las causas vinculadas a las relaciones laborales, las causas vinculadas al entorno físico y a la tecnología, las causas socioeconómicas y el desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral.

2.2.3 Clasificación del estrés ocupacional o laboral

El estrés laboral según la guía sobre estrés ocupacional del observatorio permanente de riesgos psicosociales, según Alcalde (2010) se clasifican en:

a) **Por su duración:** se dividen en

Estrés agudo: Según la Guía sobre estrés ocupacional del observatorio permanente de riesgos psicosociales. Es el producto de una agresión intensiva (aún violenta), ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, pero que supere el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta. Un ejemplo de este tipo de estrés puede presentarse, cuando una persona es despedida o sufre una sanción (Alcalde, 2010).



Estrés crónico: Según la guía sobre estrés ocupacional del observatorio permanente de riesgos psicosociales se produce en un período prolongado de tiempo, de manera recurrente, continúa, no necesariamente intensa, pero exigiendo una adaptación permanente. Puede darse por una exposición constante a factores estresantes externos o por prolongación en la respuesta al estrés (Alcalde, 2010).

Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados entorno físico “agobiante” cuando existen situaciones de sobrecarga de trabajo o, al contrario, de ejecución extremadamente lenta y monótona, en formas de organización que alteran los ritmos biológicos de los trabajadores trabajos nocturnos, actividad continuada..., para puestos de alta responsabilidad. Por supuesto puede vincularse a condiciones de trabajo precarias en contextos de incertidumbre y/o faltas de expectativas de mejora (Alcalde, 2010).

b) En relación al efecto que produce en la persona:

Eustrés. De acuerdo a la guía sobre estrés ocupacional del observatorio permanente de riesgos psicosociales, implica un estímulo positivo hablamos en estos casos, las respuestas de nuestro organismo se realizan en armonía, es decir respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo. Entonces el estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. De alguna manera, por tanto, el estrés puede ser un elemento de ayuda, estimulándonos con el fin de afrontar nuevos desafíos. Lo que en la biología supone una mayor capacidad para afrontar las amenazas del entorno, en la economía puede revelarse como un factor de productividad (Alcalde, 2010).

Distrés: Según la Guía sobre estrés ocupacional del observatorio permanente de riesgos psicosociales, pero si las respuestas han resultado insuficientes o exageradas, produciéndose desajustes entre el trabajador y sus condiciones de



trabajo (contenido de la tarea, estructura organizativa...) se reduce estrés. (Alcalde, 2010)

En este segundo caso el estado de estrés supone efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y también una perturbación del buen funcionamiento de la empresa. Por eso el problema del estrés laboral en un plano preventivo debe ligarse a esta modalidad que, por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda), produce el “Síndrome General de Adaptación” (SGA). Éste consiste en un conjunto de procesos y de estados fisiológicos que sobrevienen como respuesta a diferentes estresores (Alcalde, 2010).

- c) **Atendiendo a su origen prevalente o factor desencadenante principal:** Según la Guía sobre estrés ocupacional del observatorio permanente de riesgos psicosociales son:

Síndrome de estrés postraumático: Este tipo de estrés que responde al trastorno provocado en la persona por haber vivido un episodio especialmente dramático o intenso y súbito. Naturalmente, si estuviese relacionado con el trabajo, una decisión empresarial especialmente negativa o adoptada de forma “violenta”, conductas agresivas (Alcalde, 2010).

El “Tecnoestrés”. Este concepto hace referencia a los efectos que provocan los cambios acaecidos en el mercado de trabajo y en las organizaciones debidos al uso de nuevas tecnologías. Si por un lado pueden prestar apoyo al trabajador para hacer frente a la demanda creciente y a los intensos ritmos de presión del tiempo de trabajo, también puede revelarse como una fuente de efectos negativos, al afectar al contenido y al ambiente de trabajo. Un sector propicio para estos efectos, aunque puede producirse en cualquiera en el marco de la “nueva economía”, es el sector de tele marketing (Alcalde, 2010).



Estrés por razón de género. Se vincula especialmente a situaciones de desigualdad derivadas del factor sexo y/o género, así como a las mayores cargas que supone para la trabajadora asalariada el desempeñar mayoritariamente el trabajo familiar (Alcalde, 2010).

2.2.4 El estrés laboral como factor de riesgo

Según Barrezueta (2013) en su tesis: el estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil realizado en la universidad de Guayaquil. El estrés se convierte en un factor de riesgo para la salud del sujeto, cuando existe una prolongada permanencia en las exigencias laborales, lo cual ocasiona en el organismo la etapa de resistencia prolongada, produciendo el surgimiento de la etapa de agotamiento, en este momento el sujeto atraviesa por un estado de estrés negativo; cuando nos encontramos laborando en una nueva organización es natural que la etapa de alerta aparezca como respuesta a los nuevos retos que implica el trabajo, luego la etapa de resistencia nos permite con el tiempo manejar las exigencias del puesto; pero cuando realizamos una tarea interrumpidamente, nuestro organismo presenta síntomas de agotamiento, esto muestra que la misma tarea puede producir estrés positivo y negativo en diferentes intervalos de tiempo; cuando el sujeto trata de adaptarse a las exigencias laborales es natural que encuentre placentero ejecutar las funciones del puesto ya que la percibe como una situación compleja, pero cuando el sujeto responde a las mismas exigencias del puesto por un tiempo prolongado, el organismo presenta síntomas de agotamiento producto de la percepción del sujeto de encontrarse en una situación rutinaria sin mayor complejidad, por lo tanto el organismo no obtiene del entorno un estímulo positivo que produzca adaptarnos al medio.



Según Barrezueta (2013) cuando el personal se encuentra en escenarios favorables donde tiene la oportunidad de aprender, así como sensaciones de placer o desarrollarse mediante mejoras continuas, es cuando se manifiesta el estrés crónico comprometiendo el bienestar del sistema inmunológico, puesto que el cuerpo del ser humano requiere de estímulos para adaptarse el estrés en especial el agudo, reaccionando positivamente al estrés antes señalado.

Barrezueta (2013) en su tesis: el estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil realizado en la universidad de Guayaquil. Menciona las patologías asociadas al estrés laboral crónico entre las cuales se encuentran:

- Dispepsia.
- Gastritis.
- Insomnio.
- Colitis nerviosa.
- Migraña.
- Depresión.
- Agresividad.
- Disfunción familiar.
- Neurosis de angustia.
- Trastornos sexuales.
- Disfunción Laboral.
- Hipertensión arterial.



- Infarto al Miocardio.
- Adicciones.
- Trombosis Cerebral.
- Conductas antisociales.
- Psicosis Severas
- La sexualidad y la función reproductora también se ven afectadas, debido a que el estrés prolongado disminuye los niveles de sangre en la hormona sexual de la testosterona.

2.2.5 Factores condicionantes del estrés laboral

Según el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos de América (NIOSH): (1999). Citado por Barrezueta (2013), en su tesis: el estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil realizado en la universidad de Guayaquil. Ha concluido que: las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés laboral. La exposición a condiciones de trabajo estresantes (causas de estrés) puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador. Pero factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia tal como se muestra en el Esquema de NIOSH de estrés del trabajo dando ejemplos de factores individuales y de situaciones que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo.

Barrezueta (2013), el desempeño laboral es una serie de características



individuales entre ellas, las capacidades, habilidades, necesidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales pueden afectar resultados y dar cambios generados en las organizaciones, porque es el capital humano la principal fuente de competitividad de la organización y de su actuación dependerá el éxito o el fracaso de la misma.

2.2.6 Mecanismo del estrés laboral

Según Barrezueta (2013) describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo:

- **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse (Barrezueta, 2013).
- **Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación (Barrezueta, 2013).
- **Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de



alteraciones psicosomáticas (Barrezueta, 2013).

2.2.7 Efectos y costos del estrés laboral

El estrés laboral definitivamente trae como consecuencia costos altos tanto para el trabajador, la organización y la sociedad, consecuentemente es indispensable analizar dicha influencia sobre estos tres aspectos de una forma integral puesto que ninguno de estos puede ir distanciado del otro.

Para tal efecto queremos mencionar a Martino (1996) citado en la tesis de Barrezueta (2013), indica: que el estrés puede contribuir al desarrollo de enfermedades cardíacas y cerebrovasculares, hipertensión, úlceras pépticas, inflamaciones intestinales y problemas musculares y de huesos. Las evidencias sugieren que el estrés altera las funciones inmunológicas, facilitando posiblemente el desarrollo del cáncer.

Los problemas de ansiedad, depresión, neurosis, alcohol y drogas van claramente asociados al estrés. Estos últimos contribuyen a la incidencia de accidentes, homicidios y suicidios. Consideradas en conjunto estas alteraciones son las responsables de la gran mayoría de enfermedades, fallecimientos, incapacidades y necesidad de atención médica en los Estados Unidos.

2.2.8 Causas del estrés laboral

Según Stavroula et al. (2004) la manera de definir los puestos de trabajo y como se gestionan estos puede ser causa de estrés laboral.

Según Stavroula et al. (2004) el exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.



Según Stavroula et al. (2004) el tipo de trabajo que produce el estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás colaboradores es escaso.

Según Stavroula et al. (2004) cuanto más se ajuste los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, mejor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Según Stavroula et al. (2004) cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Según Stavroula et al. (2004) cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Según Stavroula et al. (2004) la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés". Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, no debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

2.2.9. Factores peligrosos relacionados con el estrés laboral

- 1. Características del trabajo:** Estas causas son como un gran nivel de exigencia, dificultades basadas a la función del individuo y riesgos de la labor



(Stavroula, 2004).

Indicadores:

- **Características del puesto:** Características donde resaltan las tareas monótonas, aburridas y triviales; así como la falta de variedad; las tareas desagradables y tareas que producen aversión. Falta de valores etc. de los que inmediatos superiores (Stavroula, 2004).
 - **Volumen y ritmo de trabajo:** Dentro de este indicador podemos distinguir al exceso o también escasez de trabajo y los trabajos o tareas asignadas con plazos muy estrictos (Stavroula, 2004).
 - **Horario de trabajo:** en este punto podemos mencionar a los horarios de trabajo estrictos e inflexibles, las jornadas laborales largas o fuera del horario normal, horarios de trabajo imprevisibles y los sistemas de turnos mal estructurados (Stavroula, 2004).
 - **Participación y control:** dentro de este indicador se considera la falta de participación del colaborador en la toma de decisiones de sus propias funciones, la falta de control, por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral (Stavroula, 2004).
2. **Contexto laboral:** Según Stavroula (2004) el entorno laboral y todo aquello que engloba este factor es muy importante para la salud de los colaboradores.

Indicadores:

- **Perspectivas profesionales, estatus y salario:** Cuando estas no van acorde a sus expectativas, más al contrario sienten que están lejos de alcanzarlas se presenta: la inseguridad laboral, la falta de perspectivas de promoción profesional, la promoción excesiva o insuficiente, actividades poco valoradas socialmente, remuneración por trabajo insuficientes, sienten que los sistemas



de evaluación del rendimiento son injustos o poco claros y el exceso o carencia de capacidades para el puesto (Stavroula, 2004).

- **Papel o rol en la entidad:** Está compuesto por: un papel indeterminado que cumple el colaborador, sus funciones son contrapuestas dentro del mismo puesto de trabajo, el tener a cargo a otras personas y tener que atender constantemente a otras personas (Stavroula, 2004).
- **Relaciones interpersonales:** este factor se torna toxico cuando se visualizan factores como: una supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, trabajo aislado o en solitario, ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas (Stavroula, 2004).
- **Cultura institucional:** cuando este factor no está bien gestionado nos encontramos con factores como: una mala comunicación, un liderazgo inadecuado y falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad. (Stavroula, 2004)
- **Relación entre la vida familiar y la vida laboral:** quizás sea un factor muy importante en la vida del hombre, pero cuando no se sincroniza positivamente lamentablemente se torna sumamente perjudicial para la salud, esto se debe a: exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares y falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales (Stavroula, 2004).

2.3 Marco conceptual

Características del trabajo: “Es un conjunto de actividades que la persona realiza de manera consciente, aplicando esfuerzo, para lo que aplica sus habilidades, capacidades y conocimientos con un grado de lógica y adecuación” (Ministerio de trabajo, 2021).

Contexto laboral: “El contexto laboral o ámbito laboral de una empresa es la organización



de medios personales, materiales, e inmateriales ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos (Ministerio de trabajo, 2021).

Distrés: “Hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollada” (Bizneo, 2022).

El eustrés o estrés positivo: Es un constructo psicológico de tipo adaptativo que nos anima a enfrentarnos a los problemas. ¿Cuándo surge? Habitualmente, en la medida en que una persona sale de su “zona de confort” y seguridad, se enfrenta a nuevos desafíos y aprende de ellos (Bizneo, 2022).

Estrés laboral: El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Stavroula, 2004).

2.4 Variable de estudio

2.4.1. Variable

Estrés laboral

2.4.2. Operacionalización de variable

| VARIABLE DE ESTUDIO | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---------------------|-----------------------------|---|
| ESTRES LABORAL | Características del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Características del puesto • Volumen y ritmo de trabajo • Horario de trabajo |
| | Contexto laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Participación y control • Perspectivas profesionales, estatus y salario • Papel en la entidad • Relaciones interpersonales • Cultura institucional • Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral |



2.5 Conceptualización de la variable

| Definición de la variable | Definición Operacional | Dimensiones |
|---|--|---|
| <p>ESTRES LABORAL</p> <p>Stavroula, et al (2004), el estrés laboral Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que no exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales.</p> | <p>Stavroula, et al (2004), las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés" y estas son: características del trabajo y contexto laboral.</p> | <p>Características del trabajo: Son aquellos rasgos técnicos particulares que le diferencian de otros factores laborales dentro de las organizaciones; siendo estos según Stavroula, et al (2004), las características del puesto, el volumen y ritmo del trabajo, el horario de trabajo y la participación y control.</p> <p>Contexto laboral: Se refiere a las circunstancias que enmarca una determinada situación laboral, que sirve para comprender una determinada situación laboral, Stavroula, et al (2004), estas circunstancias pueden ser: expectativas profesionales, estatus y salario, el papel o rol del colaborador en la institución, las relaciones interpersonales, la cultura institucional, las relaciones entre la vida familiar y la vida laboral.</p> |

2.6 Marco institucional

2.6.1. Descripción

MINSA (2015) El Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani depende jerárquicamente de la Red de Servicios de Salud Canas Canchis Espinar.

Los Hospitales de baja complejidad (II – 1) son: Establecimientos de Referencia de las Micro redes, con personería jurídica de derecho público, responsable de la organización y gestión de la prestación de servicios de salud del segundo nivel de atención, está encargado de planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar las atenciones de salud de los servicios de su responsabilidad.

El hospital Alfredo callo Rodríguez es un establecimiento con capacidad resolutive para satisfacer las necesidades de salud de la población, a través de atención ambulatoria, de emergencia y de hospitalización.



2.6.2. *Ficha técnica*

Razón Social: Unidad Ejecutora 409: Hospital Alfredo Callo Rodríguez- Sicuani – Canchis.

Nombre Comercial: Hospital Sicuani

Tipo Empresa: Instituciones Públicas

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 01 / Abril / 2015

Dirección Legal: Av. Manuel Callo Zevallos Nro. 519 (en el mismo Hospital de Sicuani)

Distrito / Ciudad: Sicuani

Provincia: Canchis

Departamento: Cusco, Perú

Perfil de Unidad Ejecutora 409: Hospital Alfredo Callo Rodríguez- Sicuani – Canchis.

2.6.3. *Servicios que presta*

Servicio de medicina, servicio de cirugía y anestesiología, servicio de cirugía y anestesiología, servicio de pediatría, servicio de ginecobstetricia, servicio de odontología, servicio de enfermería, servicio de emergencia, servicio de apoyo al diagnóstico, servicio de apoyo al tratamiento. También presta el servicio de referencia y contra referencia.

2.6.4. *Misión*

El Hospital Alfredo Callo Rodríguez previene los riesgos, protege del daño, promueve, recupera la salud integralmente y rehabilita las capacidades de los usuarios, utilizando con calidad los recursos humanos y logísticos comprometiendo la participación de los actores sociales de su ámbito, priorizando a los grupos más vulnerables.



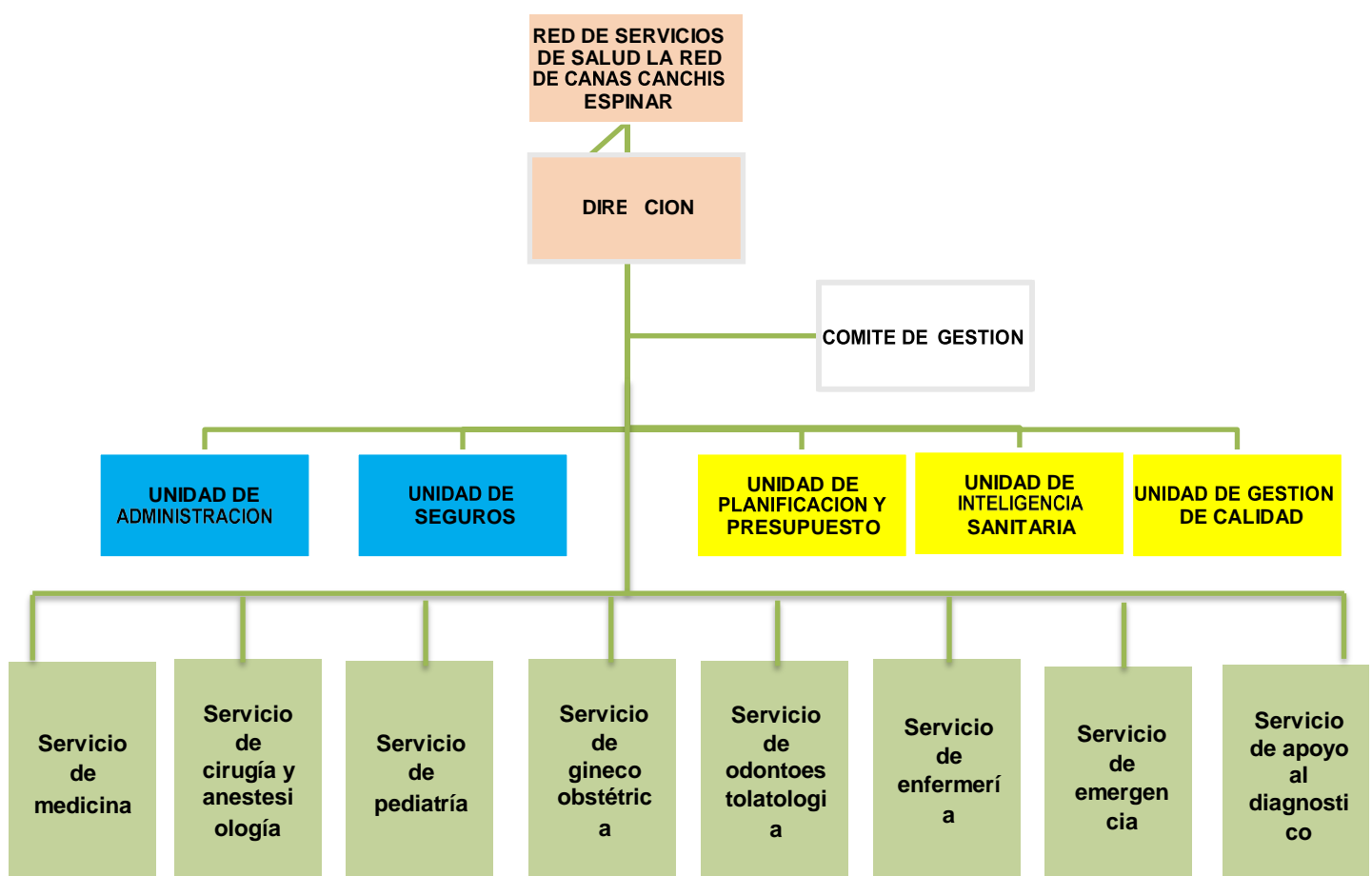
2.6.5. Visión

En el año 2021 el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, será una institución modelo docente que acredite y garantice la atención integral especializada con equidad, calidad, eficiencia y acceso a usuarios internos y externos, 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.

2.6.6. Organigrama

Figura 1

Organigrama del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani



Fuente: (Manual de organización y funciones del Hospital de Sicuani 2022)



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, en vista que este enfoque hace uso de la estadística para la obtención de los datos e información, se muestra que el enfoque cuantitativo considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados basado en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Nivel o alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo, debido a que tiene como finalidad conocer y describir la variable. Los estudios descriptivos buscan especificar las características, las propiedades y los perfiles de las personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio. Es decir, solo pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Diseño de la investigación

La investigación presenta un diseño no experimental.

“Diseños no experimentales de investigación, son aquellos cuyas variables carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2013).

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

La población de estudio de la presente investigación es finita, en razón que se tomará como población a los 55 colaboradores administrativos entre nombrados y contratados que laboran en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de



Canchis departamento del Cusco.

3.4.2. Muestra

El tamaño de la muestra para estudiar será seleccionado de la muestra aplicada para el desarrollo del trabajo de investigación, es censal, considerando a los 55 colaboradores administrativos entre nombrados y contratados que laboran en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis departamento del Cusco.

La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997), establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

Encuesta servirá para la recolección y luego el tratamiento de la información obtenida.

3.5.2. Instrumento

Cuestionario que servirá para la obtención de información haciendo uso de los indicadores para saber el comportamiento de las dimensiones y a través de ellas el comportamiento de la variable

3.6. Procesamiento de datos

Los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS versión 26, así mismo hará uso de las hojas Excel.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, en el departamento del Cusco, se encuestó a 55 trabajadores administrativos, en el que se consideró 46 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|----------------|-----------------------------|---|--|
| Estrés laboral | Características del trabajo | Características del puesto | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 |
| | | Volumen y ritmo de trabajo | 9, 10, 11, 12 |
| | | Horario de trabajo | 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 |
| | | Participación y control | 21, 22, 23, 24 |
| | | Contexto laboral | Perspectivas profesionales, estatus y salarios |
| | | Papel en la entidad | 32, 33, 34, 35 |
| | | Relaciones interpersonales | 36, 37, 38, 39, 40 |
| | | Cultura institucional | 41, 42, 43 |
| | | Relación entre la vida familiar y la vida laboral | 44, 45, 46 |

Fuente: Elaboración propia

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



Tabla 2

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 | Regular |
| 3,41-4,20 | Alto |
| 4,21-5,00 | Muy alto |

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. *Fiabilidad del instrumento aplicado*

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado para determinar cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco. 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 3

Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nro. de elementos |
|------------------|-------------------|
| 0.867 | 46 |

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.867 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.



4.2. Resultados de las dimensiones de la variable estrés laboral

Para determinar cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco, se describe las dimensiones de: Características del trabajo y contexto laboral. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Característica del trabajo

El objetivo es determinar cómo son las características del trabajo del personal administrativo en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco -2022

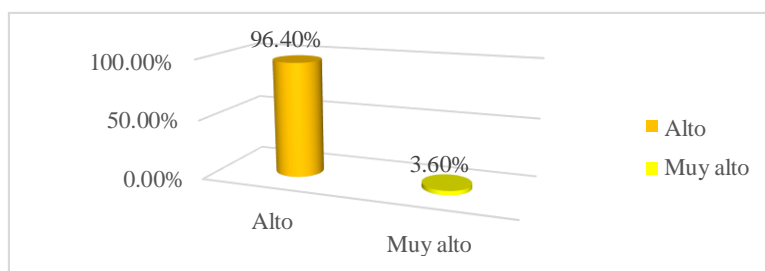
Tabla 4

Dimensión característica del trabajo

| | F | % |
|----------|----|-------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 0 | 0 |
| Alto | 53 | 96.4 |
| Muy alto | 2 | 3.6 |
| Total | 55 | 100,0 |

Figura 2

Dimensión característica del trabajo



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto a la dimensión características del trabajo, que el 96.4% de los trabajadores lo consideran como alto y el 3.6% de los trabajadores la perciben como muy alto.



Según los resultados obtenidos el personal administrativo considera que las características de su trabajo son repetitivas y aburridas, el hecho de realizar; muchas veces las exigencias son mayores y se trabaja muchas veces en espacios fuera del horario de trabajo.

4.2.1.1. Resultados de los indicadores de la dimensión características del trabajo

a) Características del puesto

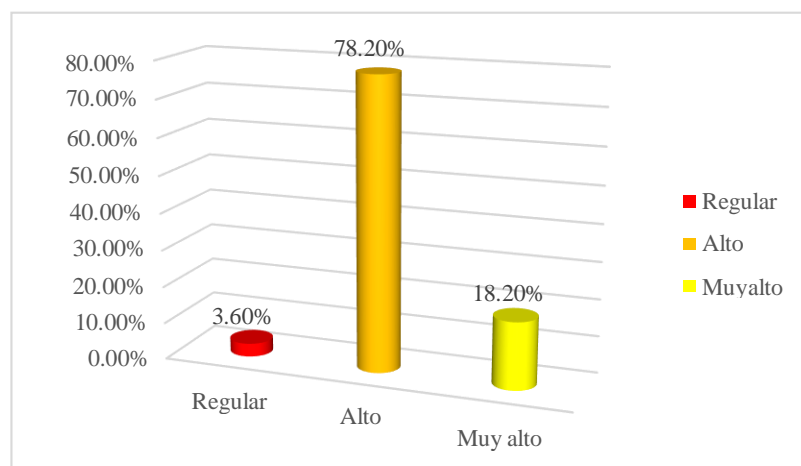
Tabla 5

Características del puesto

| | F | % |
|----------|----|-------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 2 | 3.6 |
| Alto | 43 | 78.2 |
| Muy alto | 10 | 18.2 |
| Total | 55 | 100.0 |

Figura 3

Características del puesto



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador características del puesto, que el 78.2% de los trabajadores la perciben como alto, mientras que el 18.2% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 3.6% de los



trabajadores la perciben como regular.

Según los resultados obtenidos el personal administrativo considera que las características del puesto son monótonas, siempre se realiza todo de la misma forma y las funciones son repetitivas.

b) Volumen y ritmo de trabajo

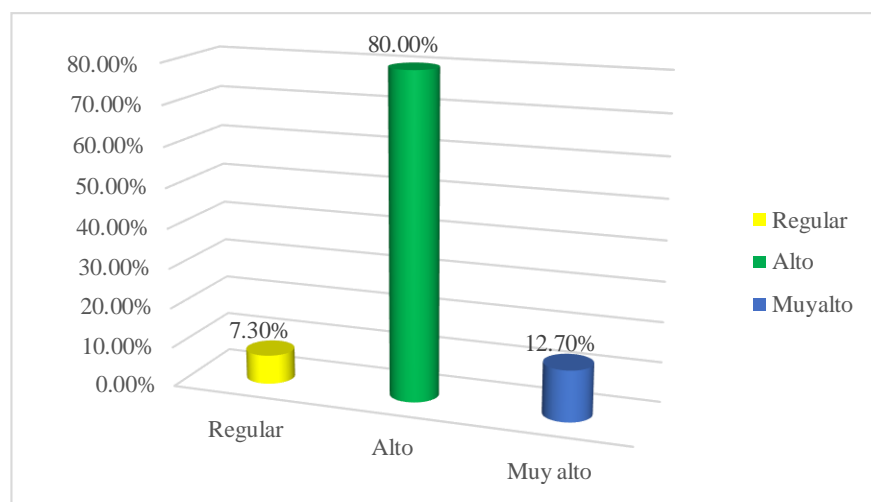
Tabla 6

Volumen y ritmo de trabajo

| | F | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 4 | 7.3 |
| Alto | 44 | 80 |
| Muy alto | 7 | 12.7 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 4

Volumen y ritmo de trabajo



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador volumen y ritmo de trabajo, que el 80% de los trabajadores lo consideran como alto, el 12.7% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 7.3% de los trabajadores la consideran como regular.



Según los resultados obtenidos el personal administrativo considera que muchas de las actividades que desarrolla son excesivas para concluir las en muy poco tiempo, si no se cumplen en el tiempo establecido reciben una llamada de atención de su superior inmediato.

c) Horario de trabajo

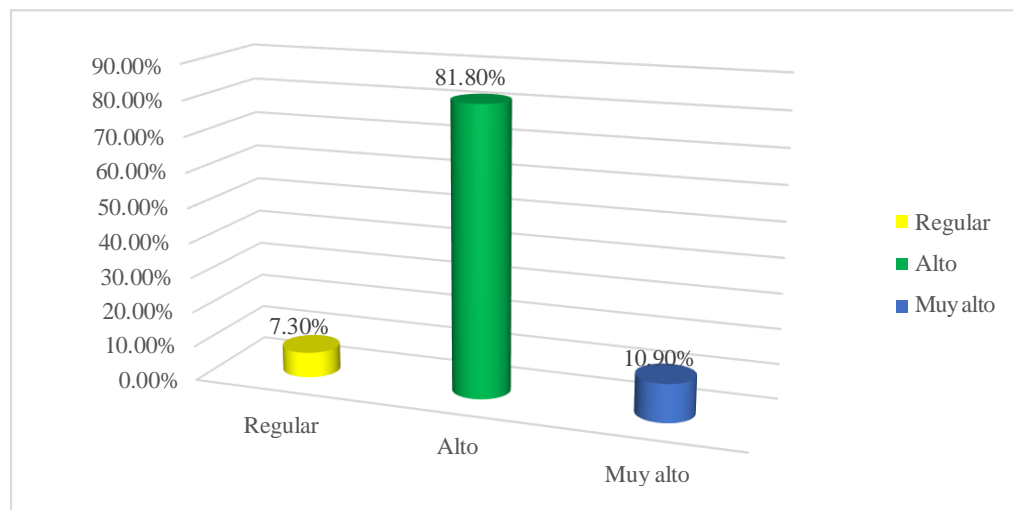
Tabla 7

Horario de trabajo

| | F | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 4 | 7.3 |
| Alto | 45 | 81.8 |
| Muy alto | 6 | 10.9 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 5

Horario de trabajo



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador horario de trabajo, que el 81.8% de los trabajadores lo consideran como alto, el 10.9% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 7.3% de los trabajadores la



consideran como regular.

Según los resultados obtenidos el personal administrativo considera que los horarios de trabajo son muy largos, que dentro de ese tiempo son muy altas las exigencias y que los turnos establecidos no son funcionales.

d) Participación y control

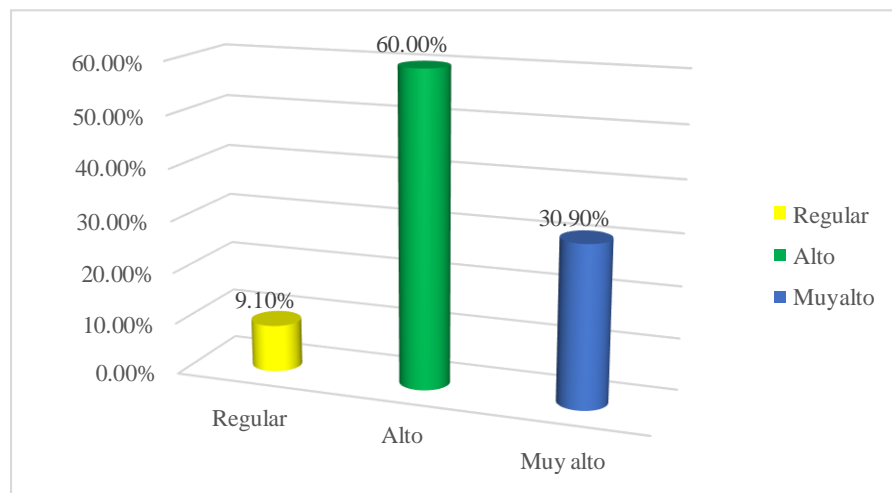
Tabla 8

Participación y control

| | F | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 5 | 9.1 |
| Alto | 33 | 60 |
| Muy alto | 17 | 30.9 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 6

Participación y control



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador participación y control, que el 60% de los trabajadores lo consideran como alto, el 30.9% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 9.1% de los trabajadores lo



consideran como regular.

Según los resultados obtenidos el personal administrativo considera que, al momento de tomar decisiones, no se tiene la participación de todos los trabajadores, se tiene un estricto control de las actividades y uno se siente muchas veces vigilado excesivamente.

4.2.2. Contexto laboral

El objetivo es determinar cómo son las características del contexto laboral del personal administrativo en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco -2022.

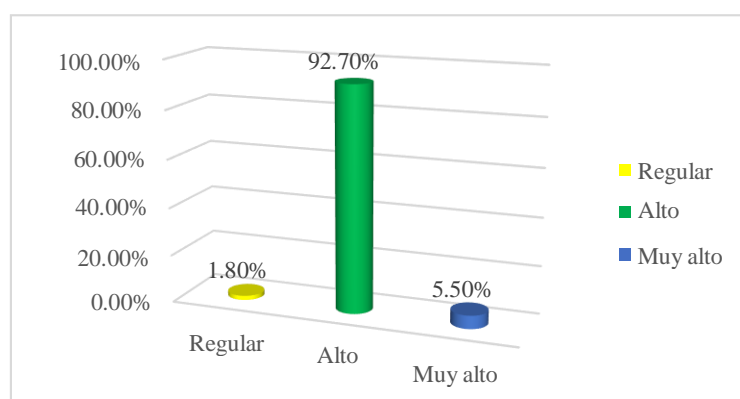
Tabla 9

Dimensión contexto laboral

| | f | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 1 | 1.8 |
| Alto | 51 | 92.7 |
| Muy alto | 3 | 5.5 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 7

Dimensión contexto laboral



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto a la dimensión contexto laboral, que el 92.7% de los trabajadores lo consideran como alto, el 5.5% de los



trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 1.8% de los trabajadores lo consideran como regular.

Según los resultados obtenidos el personal administrativo considera que el pago recibido es insuficiente para la labor que cumplen, tampoco se tienen muchas posibilidades de ascenso y no se cuentan con capacitaciones programadas que permitan el desarrollo profesional.

4.2.2.1. Resultados de los indicadores de la dimensión contexto laboral

a) Perspectivas profesionales, estatus y salario

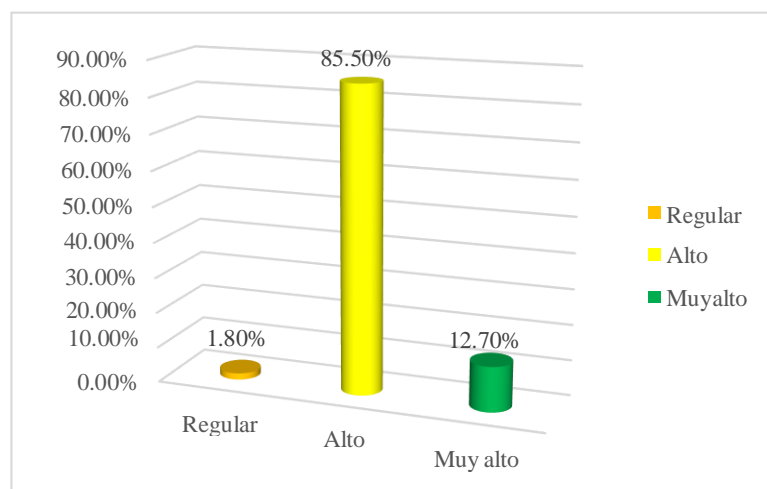
Tabla 10

Perspectivas profesionales, estatus y salario

| | f | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 1 | 1.8 |
| Alto | 47 | 85.5 |
| Muy alto | 7 | 12.7 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 8

Perspectivas profesionales, estatus y salario





Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador perspectivas profesionales, estatus y salario, que el 85.5% de los trabajadores lo consideran como alto, el 12.7% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 1.8% de los trabajadores lo consideran como regular.

Según los resultados obtenidos el personal administrativo considera que el proceso de evaluación no es el adecuado, se contrata muchas veces a personal que no está capacitado o no conoce casi nada del área en el que trabaja; ya mucho tiempo que no se cuenta con ascensos dentro del ámbito laboral.

b) Papel en la entidad

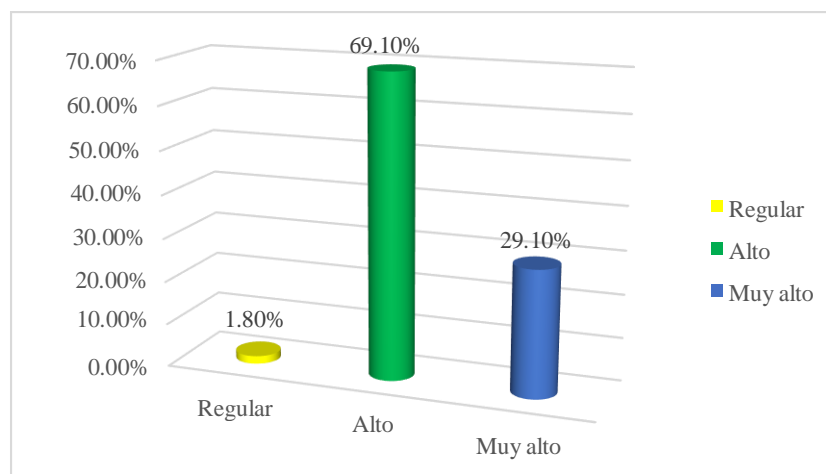
Tabla 11

Papel en la entidad

| | f | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 1 | 1.8 |
| Alto | 38 | 69.1 |
| Muy alto | 16 | 29.1 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 9

Papel en la entidad





Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador papel en la entidad, que el 69.1% de los trabajadores lo consideran como alto, el 29.1% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 1.8% de los trabajadores lo consideran como regular.

Según los resultados obtenidos, el personal administrativo considera existe mucha rotación dentro de los puestos laborales, lo cual dificulta la adaptación de los mismos y que en gran parte no se distribuyen adecuadamente las tareas generando un doble trabajo del mismo tema.

c) Relaciones interpersonales

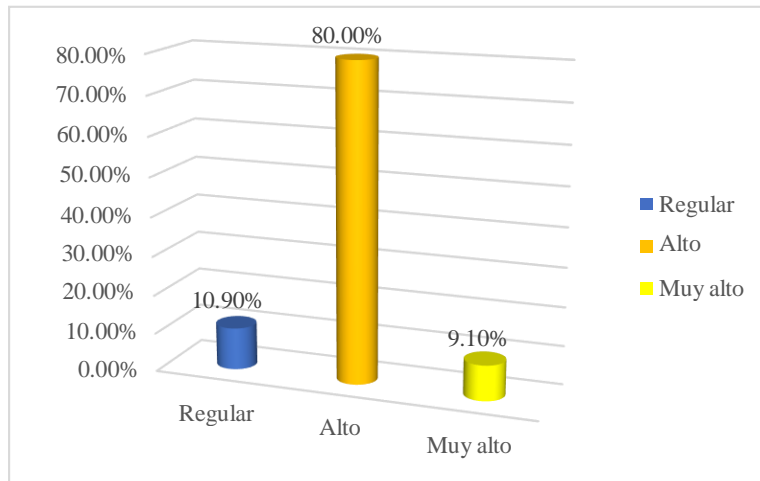
Tabla 12

Relaciones interpersonales

| | f | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 6 | 10.9 |
| Alto | 44 | 80 |
| Muy alto | 5 | 9.1 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 10

Relaciones interpersonales



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador relaciones interpersonales, que el 80% de los trabajadores lo consideran como alto, el 10.9% de los trabajadores lo consideran como regular y solo el 9.1% de los trabajadores lo consideran como muy alto.

Según los resultados obtenidos, el personal administrativo considera que los que realizan el proceso de supervisión son muy estrictos y no son considerados ante algunos errores involuntarios cometidos por los trabajadores, no existe un trabajo colaborativo y se presentan muchas veces desacuerdos entre los trabajadores, que retrasan la conclusión de las actividades.

d) Cultura institucional

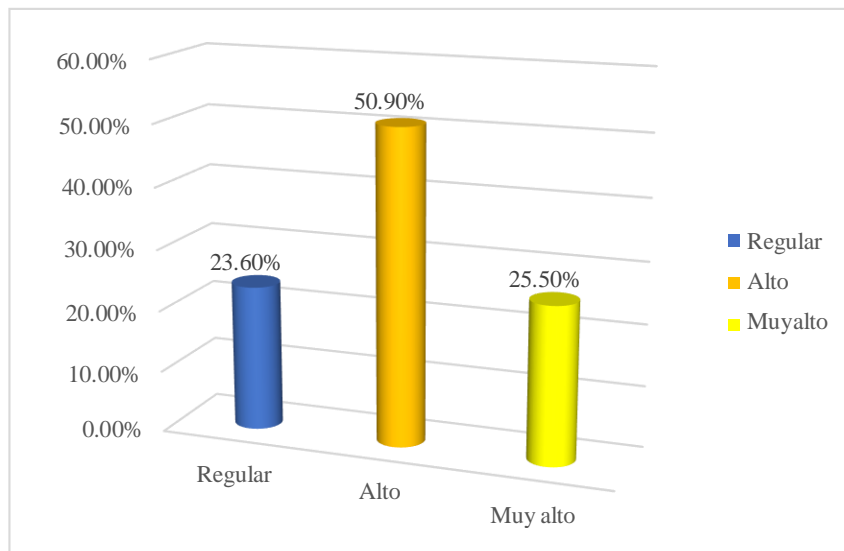
Tabla 13

Cultura institucional

| | f | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 13 | 23.6 |
| Alto | 28 | 50.9 |
| Muy alto | 14 | 25.5 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 11

Cultura institucional



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador cultura institucional, que el 50.9% de los trabajadores lo consideran como alto, el 25.5% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 23.6% de los trabajadores lo consideran como regular.

Según los resultados obtenidos, el personal administrativo considera que no existe una adecuada comunicación entre ellos, no se tiene un adecuado liderazgo y los objetivos no son claros dentro del centro de trabajo.

e) Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral

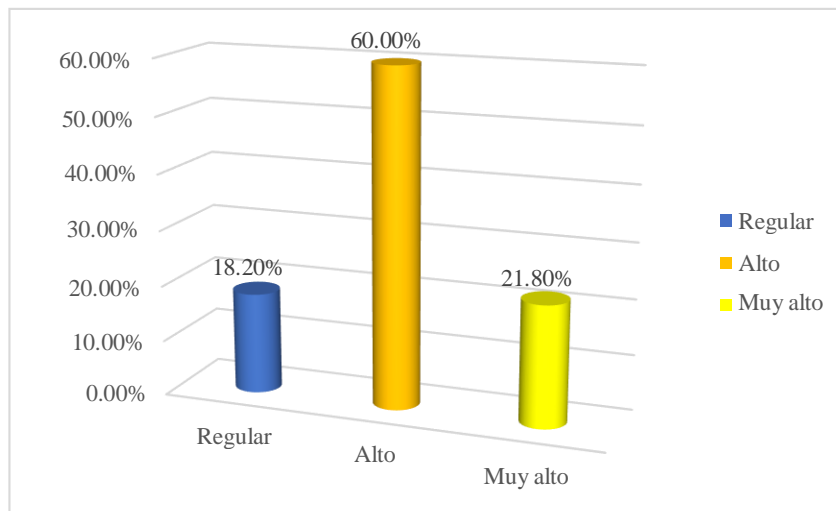
Tabla 14

Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral

| | f | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 10 | 18.2 |
| Alto | 33 | 60 |
| Muy alto | 12 | 21.8 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 12

Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto al indicador relaciones entre la vida familiar y la vida laboral, que el 60% de los trabajadores lo consideran como alto, el 21.8% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 18.2% de los trabajadores lo consideran como regular.

Según los resultados obtenidos, el personal administrativo considera que no se recibe un adecuado apoyo sobre su vida familiar, no se puede acceder a permisos cuando se tienen urgencias familiares.

4.2.3. Resultados de la variable estrés laboral

Determinar cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco -2022

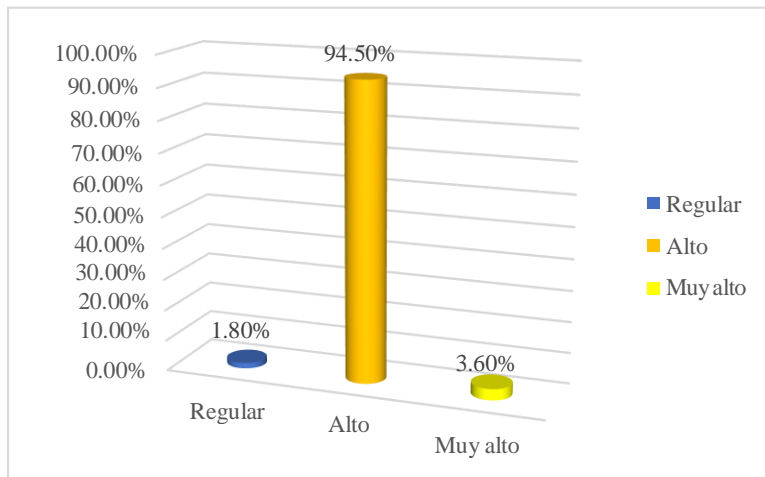
Tabla 15

Resultados de la variable estrés laboral

| | f | % |
|----------|----|------|
| Muy bajo | 0 | 0 |
| Bajo | 0 | 0 |
| Regular | 1 | 1.8 |
| Alto | 52 | 94.5 |
| Muy alto | 2 | 3.6 |
| Total | 55 | 100 |

Figura 13

Resultados de la variable estrés laboral



Interpretación y análisis

En la figura se puede observar los resultados respecto a la variable estrés laboral, que el 94.5% de los trabajadores lo consideran como alto, el 3.6% de los trabajadores lo consideran como muy alto y solo el 1.8% de los trabajadores lo consideran como regular.

Según los resultados obtenidos, el personal administrativo considera que el nivel de estrés laboral es alto, debido a las exigencias de las tareas y actividades que se deben de cumplir, debido a que no se tiene un trabajo en equipo y que el proceso de supervisión es muy estricto y continuo.

4.3. Comparación promedio

4.3.1. Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión características del trabajo

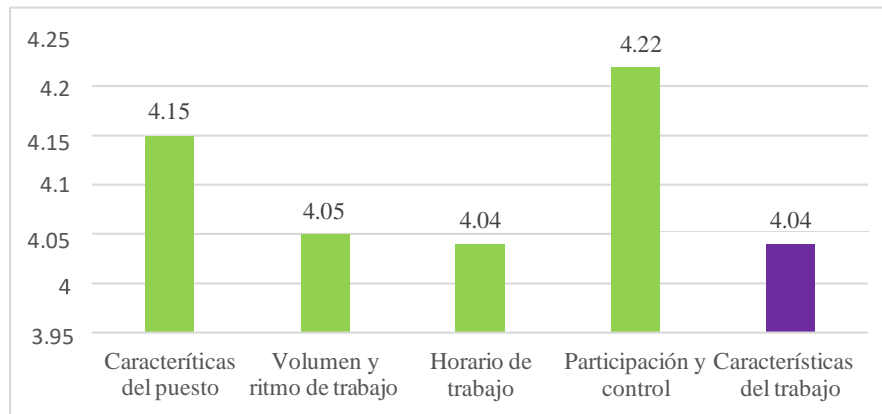
Tabla 16

Promedios de los indicadores de la dimensión características del trabajo

| | Promedio | Interpretación |
|-----------------------------|----------|----------------|
| Características del puesto | 4.15 | Alto |
| Volumen y ritmo de trabajo | 4.05 | Alto |
| Horario de trabajo | 4.04 | Alto |
| Participación y control | 4.22 | Muy alto |
| Características del trabajo | 4.04 | Alto |

Figura 14

Promedios de los indicadores de la dimensión características del trabajo



Interpretación y análisis

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión características del trabajo, en cuanto al indicador características del puesto tiene un promedio de 4.15 que se interpreta como alto, el indicador horario de trabajo tiene un promedio de 4.04 que se interpreta como alto, el indicador volumen y ritmo de trabajo tiene un promedio de 4.05 que se interpreta como alto y el indicador participación y control tiene un promedio de 4.22 que se interpreta como muy alto. Por último, la dimensión característica del trabajo tiene un promedio de 4.04 que se interpreta como alto.

Esto significa que es mucha la exigencia del personal administrativo, los horarios son muy extensos y es muy corto el tiempo que se les brinda para concluir con sus actividades e informes.

4.3.2. Comparación de promedios de los indicadores de la dimensión contexto laboral

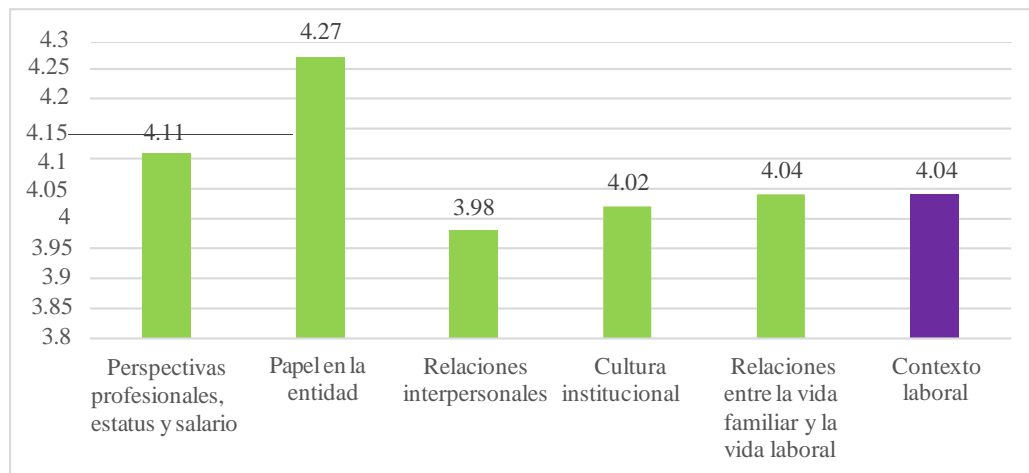
Tabla 17

Promedios de los indicadores de la dimensión contexto laboral

| | Promedio | Interpretación |
|---|----------|----------------|
| Perspectivas profesionales, estatus y salario | 4.11 | Alto |
| Papel en la entidad | 4.27 | Muy alto |
| Relaciones interpersonales | 3.98 | Alto |
| Cultura institucional | 4.02 | Alto |
| Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral | 4.04 | Alto |
| Contexto laboral | 4.04 | Alto |

Figura 15

Promedios de los indicadores de la dimensión contexto laboral



Interpretación y análisis

En la comparación de promedios, respecto a los indicadores de la dimensión contexto laboral, en cuanto al indicador perspectivas profesionales, estatus y salarios tiene un promedio de 4.11 que se interpreta como alto, el indicador papel en la entidad tiene un promedio de 4.27 que se interpreta como muy alto, el indicador relaciones interpersonales tiene un promedio de 3.98 que se interpreta como alto, el indicador cultura institucional tiene un promedio de 4.02 que se interpreta como alto y el indicador relaciones entre la vida familiar y la vida laboral tiene un promedio de 4.04 que se interpreta como alto. Por último, la dimensión contexto laboral tiene un promedio de 4.04 que se interpreta como alto.

Los resultados de los promedios muestran que muchos trabajadores no se encuentran satisfechos con el ámbito laboral, tienen demasiado trabajo, horarios muy exigentes, se necesita de mayor personal y no se cuentan con muchos recursos.



4.4. Comparación de promedios de las dimensiones de la variable estrés laboral

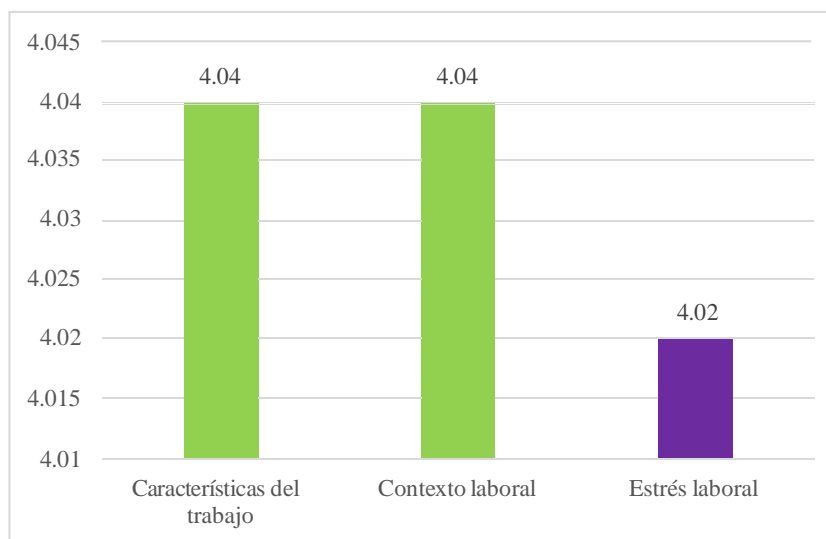
Tabla 18

Promedios de las dimensiones del estrés laboral

| | Promedio | Interpretación |
|-----------------------------|----------|----------------|
| Características del trabajo | 4.04 | Alto |
| Contexto laboral | 4.04 | Alto |
| Estrés laboral | 4.02 | Alto |

Figura 16

Promedios de las dimensiones del estrés laboral



Interpretación y análisis

En la comparación de promedios, respecto a las dimensiones de la variable estrés laboral, en cuanto a la dimensión características del trabajo se tiene un promedio de 4.04 que se interpreta como alto y la dimensión contexto laboral tiene un promedio de 4.04 que se interpreta como alto. Por último, la variable estrés laboral tiene un promedio de 4.02 que se interpreta como alto.

Los resultados de los promedios muestran que muchos trabajadores poseen un alto porcentaje de estrés laboral, lo que afecta su salud física y mental y compromete en la obtención de objetivos del Hospital Alfredo Callo Cáceres.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Descripción de hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados hallados en el presente trabajo de investigación muestran los porcentajes de valoración de los factores para poder medir el estrés laboral como el 96.4% que es el más alto porcentaje que se ubica en la escala de alto, mientras que sus dimensiones: características del trabajo con un 96.40% que se ubica en la escala de alto; esta dimensión tiene el más alto porcentaje y su indicador participación y control tiene un promedio de 4.22 que se interpreta como muy alto a diferencia de los indicadores características del puesto, volumen ritmo de trabajo y horario de trabajo que estos se interpretan como alto, y la dimensión contexto laboral con un 92.7% en la escala de alto, su indicador papel en la entidad tiene un promedio de 4.27 que se interpreta como muy alto, mientras sus demás indicadores se interpretan como alto. Los resultados muestran que muchos de los trabajadores no se encuentran satisfechos con el ámbito laboral, no se tiene la participación de todos los trabajadores, tienen demasiado trabajo, horarios muy exigentes, existe mucha rotación, cumplen un rol indefinido, se necesita de mayor personal y no cuentan con muchos recursos.

5.2. Limitaciones del estudio

Se tuvo muchas dificultades para poder acceder a la información sobre las condiciones de trabajo del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, debido a los diferentes problemas que enfrentan y también se tuvo que convencer a muchos de los trabajadores de participar en la investigación sin ningún temor porque los datos se trabajaron de manera anónima. Para superar estas dificultades, se tuvo que conversar con el director del Hospital para explicarle el propósito de la investigación, posteriormente se tuvo que explicar a los trabajadores de la importancia de ser partícipes de la investigación y de como estos resultados iban a contribuir a mejorar sus condiciones de trabajos al ser analizados por los interesados.



5.3. Comparación crítica con la literatura existente

El estrés laboral cada vez se va dando con mayor intensidad dentro del ámbito del trabajo, debido a muchas de las exigencias y presiones a las que son sometidos los trabajadores o a la alta responsabilidad del puesto laboral, así lo manifiesta Adolfo (2002) que describe el estrés como la tensión, dureza y adversidad que enfrentan las personas frente a una actividad, en el caso de la comparación con la literatura, se menciona que el estrés laboral en trabajadores administrativos de un hospital proporciona una visión integral y profunda sobre este fenómeno en un contexto de salud. Los hallazgos revelan que los trabajadores administrativos enfrentan niveles significativos de estrés debido a factores como la alta carga de trabajo, la presión por cumplir con objetivos y la falta de recursos adecuados. Del mismo modo el estrés laboral según Selye (1936) teoriza el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas ante estímulos nocivos o dañinos siendo parte de este incluso las amenazas psicológicas.

Los resultados muestran que los trabajadores tienen un alto porcentaje de estrés y que este se ha vuelto como algo normal, así lo manifiesta Márquez (2014), que manifiesta que el estrés laboral ya es un fenómeno inherente al ser humano, debido a que constantemente se somete a diferentes tareas y elementos que lo rodean, por esta razón el cuerpo adquiere una respuesta natural y automática ante situaciones que parezcan amenazadoras o desafiantes. Sobre la comparación de la literatura existente; el estrés laboral en trabajadores administrativos, atribuye a diversos factores relacionados con las demandas específicas de su rol en el entorno de la atención médica. Estos factores incluyen una alta carga de trabajo y responsabilidades, presiones para cumplir con plazos y objetivos, interacciones frecuentes con pacientes y personal médico, y la necesidad de manejar situaciones delicadas y emocionales. Además, la naturaleza dinámica y a menudo impredecible del entorno hospitalario puede generar una sensación de urgencia y tensión constante. El estrés laboral prolongado y sin una adecuada gestión puede tener un impacto negativo en la salud física y



mental de los trabajadores administrativos, lo que resalta la importancia de implementar estrategias de apoyo y bienestar para promover un ambiente laboral más saludable y sostenible.

El resultado de un alto estrés del personal administrativo se debe al temor que poseen los trabajadores de ser despedidos si no cumplen con sus actividades en el tiempo establecido, en otras palabras, se sienten amenazados como lo manifiesta McEwen (2000) quien sostiene que el estrés aparece debido a que el cuerpo se siente amenazado y que reacciona mediante una respuesta fisiológica de malestar o problemas psicológicos.

De esta manera lo antes nombrado se corrobora en lo concluido por Miranda (2018) en la tesis titulada “Estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016”; cuya conclusión fue que los conductores de transporte público de las empresas Nueva Chaska y El Dorado, tienen nivel de estrés laboral moderado con una diferencia estadísticamente mínima de posicionarse en el nivel alto de estrés laboral, lo cual influye significativamente en el incumplimiento de las normas de tránsito, el mal humor frente a los pasajeros, ocurrencia de accidentes de tráfico.

Mientras que Ramírez (2018), en la tesis “Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México” se concluyó que se logró procesar y analizar la información de los niveles de estrés los cuales eran bajos en los trabajadores



5.4. Implicancias del estudio

El estudio no solo implica determinar el cómo se encuentra el estrés laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, sino que el tener un alto porcentaje de estrés, se compromete los objetivos y propósitos de la organización, la cual cumplen una función importante que es velar por la salud de las personas.

Este estudio tiene una implicancia aun mayor, porque sus resultados implican que se tiene altos niveles de estrés dentro de los trabajadores administrativos, por lo cual replicar esta investigación en otros espacios y otros centros de salud, conllevan a poder obtener similares resultados, por lo cual su implicancia no solo es en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez, sino a nivel nacional, debido a los resultados obtenidos.



CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos en la variable estrés laboral, la cual tiene su mayor porcentaje en la escala de alto con un 94.5% y habiendo obtenido un promedio de 4.02 que se interpreta como alto: esta variable fue evaluada mediante sus dimensiones: características del trabajo y contexto laboral; las cuales se ubican en la escala de alto; por otra parte se concluye que el personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco, posee un alto porcentaje de estrés, lo cual no solo compromete su salud física, sino su salud mental y puede comprometer los objetivos institucionales del Hospital.
2. Respecto a la dimensión características del trabajo, este se ubica en la escala de alto con un 96.4%, lo que significa que mucho del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco, perciben que las condiciones de sus trabajos no son las mejores, los horarios son excesivos, muchas veces deben de quedarse incluso a trabajar horas extras y la remuneración no es equitativa con el trabajo que desarrollan y la responsabilidad que asumen.
3. Respecto a la dimensión contexto laboral, este se ubica en la escala de alto con un valor de 92.7%, lo que significa que el personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco, no tienen mayores oportunidades de mejora profesional ni crecimiento personal, se dan muchas rotaciones en los puestos de trabajo, no se tienen buenas relaciones entre compañeros de trabajo y muchas veces el trabajo compromete las relaciones familiares.



RECOMENDACIONES

1. Los resultados obtenidos muestran que el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco, es alto, por lo cual, los directivos del hospital deben considerar el estrés laboral en trabajadores administrativos como un asunto prioritario y urgente. Para abordar este problema, es fundamental implementar programas integrales de bienestar y apoyo psicosocial que proporcionen herramientas para gestionar el estrés y promover la resiliencia en el personal administrativo. Asimismo, se debe fomentar una cultura organizacional que valore el equilibrio entre la vida laboral y personal, y que promueva la comunicación abierta y la participación de los empleados en la toma de decisiones, programar charlas grupales a cargo del servicio de psicología con la finalidad de reducir los efectos del estrés laboral en el personal administrativo, de igual manera, se debe desarrollar estrategias recreativas con la intención que los colaboradores administrativos puedan tener espacios para mejorar las relaciones entre colegas sin que puedan desligarse de sus responsabilidades. Al invertir en el bienestar de los trabajadores administrativos, el hospital no solo mejorará su salud y satisfacción laboral, sino también contribuirá a un ambiente de trabajo más productivo y efectivo en beneficio de la calidad de atención al paciente.

2. Respecto a la dimensión características del trabajo, se recomienda realizar una evaluación sobre el volumen de trabajo que se brinda a cada trabajador, los directivos del hospital deben revisar y ajustar los horarios de trabajo de los trabajadores administrativos para abordar el estrés laboral. Es fundamental establecer jornadas laborales razonables y evitar horas extras excesivas, ya que estas pueden aumentar la carga laboral y afectar negativamente el equilibrio entre la vida laboral y personal de empleados. Se deben considerar estrategias como la implementación de horarios flexibles, la rotación de tareas y la distribución adecuada de responsabilidades para reducir la presión y el agotamiento del personal administrativo. Además, es crucial fomentar una cultura que promueva el descanso y la desconexión fuera del horario



laboral, lo que contribuirá a un ambiente más saludable y productivo en el hospital, beneficiando tanto a los empleados como a la calidad de los servicios prestados.

3. Respecto a la dimensión contexto laboral, debe evaluarse el desempeño laboral tomando en consideración otras dimensiones que realmente midan la contribución de cada trabajador a la institución, los directivos del hospital deben de prestar más atención al contexto laboral en relación con el estrés laboral en los trabajadores administrativos. Es esencial que se realicen evaluaciones periódicas del ambiente de trabajo y se fomente una comunicación abierta para identificar las fuentes específicas de estrés dentro del departamento administrativo. Establecer un clima laboral positivo, promover la colaboración entre colegas, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y garantizar que los recursos y apoyos necesarios estén disponibles son medidas fundamentales para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados. Asimismo, deben implementarse políticas y programas que aborden de manera proactiva los desafíos del contexto laboral, garantizando que los trabajadores administrativos se sientan valorados y apoyados, lo que, a su vez, contribuirá a un entorno laboral más saludable y productivo en el hospital.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adolfo, G. (2002). *Estres: desarrollo histórico y definición*. *Rev Arg Anest*.
- Alcalde, J. (2010). *Estres laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Málaga: Plan integral de salud mental de Andalucía.
- Barrezueta, L. (2013). *El estrés laboral en el personas administrativo del sistema Hospitalario docente de la Universidad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Bizneo. (12 de abril de 2022). *Qué es el eustrés o estrés positivo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/eustres/#:~:text=El%20eustr%C3%A9s%20o%20estr%C3%A9s%20positivo%2C%20es%20un%20constructo%20psicol%C3%B3gico%20de,desaf%C3%A2%20y%20aprende%20de%20ellos>.
- Carpio, R. (2021). *Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco*. Ica: Universidad Autónoma de ICA.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Cruz, M., López, M., Osorio, R., & Eustolia, M. (2016). *Impacto de la competencia en el estrés de los directores de las micro y pequeñas*. México: Universidad Tecnológica de Tecámac.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc graw hill education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- IMSS. (13 de junio de 2017). *Estres laboral*. Obtenido de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-línea/estrés-laboral>
- Iniesta, R., Malki, k., Maier, W., Rietschel, M., & Mors, O. (2016). Combining clinical variables to optimize prediction of antidepressant treatment outcomes. *Psychiatr Res*, 94-102.
- Jamal, M., & Baba, V. (2000). Job Stress and Burnout Among Canadian Managers and Nurses: An Empirical Examination. *Revue canadienne de santé publique*, 454-8.
- La Nación. (20 de noviembre de 2005). *Los accidentes y las patologías profesionales elevan el índice de mortalidad*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/economía/empleos/la-oms->



considera-que-el-estrés-laboral-es-una-grave-epidemia-nid757582/

Márquez, C. (2014). *Diseño de un sistema de reconocimiento de estrés en seres humanos*. México:

Universidad Autónoma Metropolitana.

Martínez, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación .

McEwen, B. (2000). The neurobiology of stress: from serendipity to clinical. *Brain Research*, 172-189.

Ministerio de trabajo. (23 de junio de 2021). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*.

Obtenido de <https://www2.trabajo.gob.pe/galeria-minisitros/>

Miranda, S. (2018). *Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas.

Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México*. México: Universidad Autónoma del estado de México.

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Reino Unido: Nottingham.

Torrades, S. (2007). Estrés y burnout. Definición y prevención. *EISEVIER*, 104-107.



ANEXOS



Anexo I: Matriz de consistencia

TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO -2022”

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | VARIABLE: | METODOLOGÍA |
|--|---|--|---|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | <p>ESTRÉS LABORAL DIMENSIONES</p> <p>✓ Características del trabajo</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características del puesto. • Volumen y ritmo de trabajo. • Horario de trabajo. • Participación y control. <p>✓ Contexto laboral</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas profesionales, estatus y salario. • Papel en la entidad. • Relaciones interpersonales. • Cultura institucional. • Relaciones entre la vida familiar y la vida laboral. | <p>Enfoque de investigación Cuantitativa.</p> <p>Alcance de investigación: Descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>población de estudio: 55 colaboradores.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumentos para la recolección de datos: Cuestionario.</p> |
| ¿Cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco -2022? | Determinar cómo es el estrés laboral del personal administrativo en el hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco -2022 | | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | |
| <p>PE.1. ¿Cómo son las características de trabajo del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento de Cusco -2022?</p> <p>PE.2. ¿Cómo son las características de contexto laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento de Cusco -2022?</p> | <p>O.E.1. Determinar cómo son las características del trabajo del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco – 2022.</p> <p>O.E.2. Determinar cómo son las características del contexto laboral del personal administrativo en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez de la provincia de Canchis, departamento del Cusco -2022.</p> | | |



Anexo II: Matriz del instrumento para la recolección de datos

“TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO -2022”

| DIMENSIONES | INDICADORES | PESO | NÚMERO DE ÍTEMS | ÍTEMS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
|---|-----------------------------|------|--------------------------------|--|---|
| Características del trabajo | Características del puesto. | | 1,2,3,4,5,6,7,8, | ¿Realiza usted tareas monótonas? | <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Siempre - Casi siempre |
| | | | | ¿Las tareas que efectúa son aburridas y triviales? | |
| | | | | ¿Su trabajo es monótono y falto de variedad? | |
| | | | | Realizo actividades diferentes en mi puesto de trabajo | |
| | | | | No tengo tareas desagradables | |
| | | | | Las funciones que desempeño son de mi agrado | |
| | | | | Siento aversión a una mayoría de tareas que realizo | |
| | | | | ¿Siente usted rechazo por las tareas que realiza? | |
| | Volumen y ritmo de trabajo. | | 9, 10, 11,12, | La mayoría de las veces tengo excesivo trabajo | |
| | | | | La mayoría de las veces tengo escaso trabajo | |
| | | | | Se me asignan tareas para realizarlas en plazos muy cortos | |
| | | | | ¿Se le asignan tareas con plazos muy estrictos? | |
| | Horario de trabajo. | | 13, 14, 15,16, 17, 18, 19, 20, | ¿Su horario de trabajo es estricto? | |
| | | | | Mis horarios de trabajo son inflexibles e intolerantes | |
| | | | | ¿Tiene Ud. Jornadas de trabajo muy largas? | |
| ¿Tiene Ud. Labor que cumplir fuera del horario normal? | | | | | |
| Son imprevisibles mis horarios de trabajo | | | | | |
| Generalmente soy requerido fuera de mi horario de trabajo | | | | | |



| | | | | | | |
|------------------|---|--|-----------------------------|---|---|----------------|
| | | | | Los turnos de trabajo están mal estructurados | - Siempre | |
| | | | | Al elaborar los turnos de trabajo solo favorecen a unos cuantos | - Casi siempre | |
| | Participación y control. | | 21, 22, 23, 24, | ¿Ud. Participa en la toma de decisiones dentro de su unidad jerárquica? | | |
| | | | | Las decisiones las toma el jefe sin consultar con los interesados | | |
| | | | | ¿Se efectúan controles, sobre los métodos de trabajo? | | |
| | | | | Nadie controla el ritmo de trabajo que realizamos | | |
| Contexto laboral | Perspectivas profesionales, estatus y salarios. | | 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, | Siento inseguridad en mi trabajo porque cada jefe que llega pone a su personal de confianza | - Nunca | |
| | | | | No se promueve promociones profesionales (asensos) | - Casi nunca | |
| | | | | Los asensos que se pudieran dar son insuficientes. | - A veces | |
| | | | | ¿La actividad laboral que realiza es valorada? | - Siempre | |
| | | | | ¿La escala salarial para su puesto de trabajo es correcta? | - Casi siempre | |
| | | | | Los sistemas de evaluación que nos hacen son injustos | | |
| | Muchos no reúnen capacidades para el puesto | | | | | |
| | Papel en la entidad. | | | 32, 33, 34, 35, | ¿Ud. ha rotado por los diferentes puestos de su oficina? | - Nunca |
| | | | | | ¿Todas o algunas funciones que Ud. Realiza también realizan sus compañeros? | - Casi nunca |
| | | | | | ¿Tiene a su cargo personal subordinado? | - A veces |
| | | | | | ¿Constantemente atiende a otras personas y además de ello se ocupa de sus problemas de esas personas? | - Siempre |
| | Relaciones | | | 36, 37, 38, 39, 40, | Las supervisiones que nos realizan son generalmente desconsideradas, y no proporciona apoyo | - Casi siempre |
| | | | | | Las relaciones con mis compañeros no son tan buenas | |
| | | | | | ¿Ud. Ha sufrido casos de intimidación, violencia etc.? | |



| | | | | | |
|--|--|--|-------------|---|--|
| | Interpersonales. | | | ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado, o solitario? | |
| | | | | ¿Existen documentos donde haya procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas? | |
| | Cultura institucional | | 41, 42, 43, | En la institución hay una mala comunicación | |
| | | | | Siento que el liderazgo es inadecuado | |
| | | | | Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad | |
| | Relación entre la vida familiar y la vida laboral. | | 44, 45, 46, | Tengo exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar | |
| | | | | Me falta apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares | |
| | | | | Me falta apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales | |



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

FORMATO DE CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS,
DEPARTAMENTO DEL CUSCO -2022

El objetivo de presente cuestionario es obtener información de parte de los colaboradores del HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRÍGUEZ DE LA PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO DEL CUSCO -2022, con proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del estrés laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa.

DATOS GENERALES: Sexo: Femenino () Masculino ()

| N° DE ITEMS | CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DIMENSIONES | ALTERNATIVAS PARA SU RESPUESTA | | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------------------|-------------------|----------------|----------------|---------------------|
| | CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
| 1 | ¿Realiza usted tareas monótonas? | | | | | |
| 2 | ¿Las tareas que efectúa son aburridas y triviales? | | | | | |
| 3 | ¿Su trabajo es monótono y falta de variedad? | | | | | |
| 4 | Realizo actividades diferentes en mi puesto de trabajo | | | | | |
| 5 | No tengo tareas desagradables | | | | | |
| 6 | Las funciones que desempeño son de mi agrado | | | | | |
| 7 | Siento aversión a una mayoría de tareas que realizo | | | | | |
| 8 | ¿Siente usted rechazo por las tareas que realiza? | | | | | |
| VOLUMEN Y RITMO DE TRABAJO | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
| 9 | La mayoría de las veces tengo excesivo trabajo | | | | | |
| 10 | La mayoría de las veces tengo escaso trabajo | | | | | |
| 11 | Se me asignan tareas para realizarlas en muy cortos plazos | | | | | |
| 12 | ¿Se le asignan tareas con plazos muy estrictos? | | | | | |
| HORARIO DE TRABAJO | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
| 13 | ¿Su horario de trabajo es estricto? | | | | | |
| 14 | Mis horarios de trabajo son inflexibles e intolerantes | | | | | |
| 15 | ¿Tiene Ud. Jornadas de trabajo muy largas? | | | | | |
| 16 | ¿Tiene Ud. Labor que cumplir fuera del horario normal? | | | | | |
| 17 | Son imprevisibles mis horarios de trabajo | | | | | |
| 18 | Generalmente soy requerido fuera de mi horario de trabajo | | | | | |
| 19 | Los turnos de trabajo están mal estructurados | | | | | |
| 20 | Al elaborar los turnos de trabajo solo favorecen a unos cuantos | | | | | |



| PARTICIPACIÓN Y CONTROL | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
|--|---|---------------------------------------|-------------------|----------------|----------------|---------------------|
| 21 | ¿Ud. Participa en la toma de decisiones dentro de su unidad jerárquica? | | | | | |
| 22 | Las decisiones las toma el jefe sin consultar con los interesados | | | | | |
| 23 | ¿Se efectúan controles, sobre los métodos de trabajo? | | | | | |
| 24 | Nadie controla el ritmo de trabajo que realizamos | | | | | |
| CONTEXTO LABORAL: DIMENSIONES | | ALTERNATIVAS PARA SU RESPUESTA | | | | |
| PERSPECTIVAS PROFESIONALES, ESTATUS Y SALARIO | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
| 25 | Siento inseguridad en mi trabajo porque cada jefe que llega pone a su personal de confianza | | | | | |
| 26 | No hay promociones de promociones profesionales (asensos) | | | | | |
| 27 | Los asensos que se pudieran dar son insuficientes | | | | | |
| 28 | ¿La actividad laboral que realiza es valorada? | | | | | |
| 29 | ¿La escala salarial para su puesto de trabajo correcta? | | | | | |
| 30 | Los sistemas de evaluación que nos hacen son injustos | | | | | |
| 31 | Muchos no reúnen capacidades para el puesto | | | | | |
| PAPEL EN LA ENTIDAD | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
| 32 | ¿Ud. ha rotado por los diferentes puestos de su oficina? | | | | | |
| 33 | ¿Todas o algunas funciones que Ud. Realiza también realizan sus compañeros? | | | | | |
| 34 | ¿Tiene a cargo personal subordinado? | | | | | |
| 35 | ¿Constantemente atiende a otras personas y además de ello se ocupa de sus problemas de esas personas? | | | | | |
| RELACIONES INTERPERSONALES | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
| 36 | Las supervisiones que nos realizan son generalmente desconsideradas, y no proporciona apoyo | | | | | |
| 37 | Las relaciones con mis compañeros no son tan buenas | | | | | |
| 38 | ¿Ud. Ha sufrido casos e intimidación, violencia etc.? | | | | | |
| 39 | ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado, o solitario? | | | | | |
| 40 | ¿Existen documentos donde haya procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas? | | | | | |
| CULTURA INSTITUCIONAL | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
| 41 | En la institución hay una mala comunicación | | | | | |
| 42 | Siento que el liderazgo es inadecuado | | | | | |
| 43 | Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad | | | | | |
| | | | | | | |



| RELACIÓN ENTRE LA VIDA FAMILIAR Y LA VIDA LABORAL | | Nunca | Casi nunca | A veces | Siempre | Casi siempre |
|--|---|--------------|-------------------|----------------|----------------|---------------------|
| 44 | Tengo exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar | | | | | |
| 45 | Me falta apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares | | | | | |
| 46 | Me falta apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales | | | | | |

fuelle: elaboración propia