



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO
(ESSALUD) DEL CUSCO – 2023”**

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

**Br. Monica Julieta Ccorihuaman
Fernández.**

Código orcid: 0009-0009-5649-8841

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración.

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Diaz.

Código orcid:0000-0002-9142-0953

CUSCO_PERU

2024



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	MONICA JULIETA CCORIHUAMAN FERNANDEZ
Número de documento de identidad	45716485
URL de Orcid	0009-0009-5649-8841
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	WALDO ALEX PANDO DIAZ
Número de documento de identidad	23998983
URL de Orcid	0000-0002-9142-0953
Datos del jurado	
Text Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	HERNANDO GONZALES ABRILL
Número de documento de identidad	24002873
Jurado 2	
Nombres y apellidos	DINA VERONICA GIRALDO PIZARRO
Número de documento de identidad	23984655
Jurado 3	
Nombres y apellidos	SUSI ALVIZ PAZOS
Número de documento de identidad	23893951
Jurado 4	
Nombres y apellidos	ROSALIN QUISPE MOLINA
Número de documento de identidad	41156062
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Comportamiento y desarrollo organizacional



ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO (ESSALUD) DEL CUSCO – 2023

por Monica Ccorihuaman Fernandez

Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

Fecha de entrega: 01-dic-2023 01:51p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2243631205

Nombre del archivo: ESTRESORES_ORGANIZACIONALES_EN_EL_REA_DE_EMERGENCIA.pdf (1.47M)

Total de palabras: 24930

Total de caracteres: 144550



²
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO
(ESSALUD) DEL CUSCO – 2023”**

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

PRESENTADA POR:

**Br. MONICA JULIETA CCORIHUAMAN
FERNANDEZ**

ORCID: 0009-0009-5649-8841

¹
Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración.

ASESOR:

Dr. WALDO ALEX PANDO DIAZ.

ORCID:0000-0002-9142-0953

¹
CUSCO_PERU

2023

**Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor**



EMERGENCIA DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO (ESSALUD) DEL CUSCO - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

9%

2

[Submitted to Universidad Andina del Cusco](#)

Trabajo del estudiante

6%

3

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

www.laempresafamiliar.com

Fuente de Internet

<1%

7

1library.co

Fuente de Internet

<1%

8

[Submitted to Universidad del Norte, Colombia](#)

Trabajo del estudiante

<1%




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: Monica Ccorihuaman Fernandez
Título del ejercicio: TESIS PREGRADO 2023-I
Título de la entrega: ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGEN...
Nombre del archivo: ESTRESORES_ORGANIZACIONALES_EN_EL_REA_DE_EMERGEN...
Tamaño del archivo: 1.47M
Total páginas: 116
Total de palabras: 24,930
Total de caracteres: 144,550
Fecha de entrega: 01-dic.-2023 01:51p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2243631205

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


TESIS

"ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO
(ESSALUD) DEL CUSCO – 2023"

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

PRESENTADA POR:
Br. MONICA JULIETA CCORIHUAMAN
FERNANDEZ
ORCID: 0009-0009-5649-8841
Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración.

ASESOR:
Dr. WALDO ALEX PANDO DIAZ.
ORCID:0000-0002-9142-0953

CUSCO_PERU
2023


Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



PRESENTACIÓN

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

Señores miembros del jurado:

En estricto acatamiento de las normativas de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, y con el propósito de obtener el título profesional de licenciada en administración, es un placer para mí presentar ante ustedes la investigación plasmada en la tesis titulada: "Estrés Organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco (ESSALUD) Del Cusco-2023".

Este estudio se desarrolló siguiendo la metodología de investigación científica, conforme a las directrices establecidas por la Escuela Profesional de Administración y el esquema propuesto por la Universidad Andina del Cusco.

Confío en que este trabajo contribuirá al desarrollo académico y científico de nuestra institución. Presento con respeto esta investigación ante el honorable jurado, esperando recibir sus valiosos aportes, observaciones y recomendaciones.

Atentamente

Mónica Julieta Ccorihuamán Fernández.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi sincero agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía constante, brindándome fortaleza y enseñanzas para enfrentar cada situación, contribuyendo a mi crecimiento personal hasta el día de hoy.

Quiero extender mi gratitud a la Universidad Andina del Cusco por ofrecernos la oportunidad de desarrollarnos como profesionales y contribuir con nuestros conocimientos al ámbito profesional.

Un agradecimiento especial va para mi hermana, quien siempre ha depositado su esperanza y fe en mí, brindándome apoyo incondicional en la realización de esta meta. También, agradezco a toda mi familia por su constante aliento en mi trayectoria académica.

Mi reconocimiento infinito está dirigido al Dr. Waldo Alex Pando Diaz, mi asesor, cuyo apoyo, motivación y orientación fueron fundamentales para llevar a cabo esta investigación.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis dictaminantes, cuyo valioso conocimiento y orientación han sido fundamentales para la consistencia de este trabajo. Aprecio enormemente su dedicación y participación en este logro académico.

Extendiendo mi más profundo agradecimiento a todos aquellos que han contribuido a lo largo de mi carrera. Aunque algunos no estén presentes para presenciar este logro, estoy feliz y agradecida por el apoyo y motivación que me brindaron.

Muchas gracias.

Monica Julieta Ccorihuaman Fernández



DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a la persona que más amo, mi hermana, quien me regala el placer y la satisfacción de siempre estar juntas y compartir tantas cosas maravillosas, apoyándome a lo largo de mi trayectoria académica que son sumamente importantes en mi camino profesional. A través de su ejemplo, demostrando ser la mejor enfermera y tener un alto nivel de profesionalismo. Planeo seguir su ejemplo en mi carrera profesional y vida personal.

Monica Julieta Ccorihuaman Fernández



JURADO DE LA TESIS

Replicantes:

Dr. Hernando Gonzales Abril - Presidente

Mgt. Dina Veronica Giraldo Pizarro

Dictaminantes:

Mgt. Rosalin Quispe Molina - Secretaria

Mgt. Susi Alviz Pazos

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Diaz.



INDICE

PRESENTACIÓN.....	1
AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	3
JURADO DE LA TESIS	4
INDICE.....	5
ÍNDICE DE TABLA	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN	12
ABSTRAC	13
CAPÍTULO I	14
INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general.	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general.	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Relevancia Social.	20
1.4.2. Implicancias prácticas.....	20
1.4.3. Valor teórico.	21
1.4.4. Utilidad metodológica	21



1.5.	Delimitación de la investigación.....	21
1.5.1.	Delimitación temporal.....	21
1.5.2.	Delimitación espacial.....	22
1.5.3.	Delimitación conceptual.....	22
CAPITULO II.....		23
MARCO TEORICO.....		23
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3.	Antecedentes locales.....	31
2.2.	Bases teóricas.....	38
2.2.1.	Estresores organizacionales.....	38
2.2.2.	Definición de organización.....	40
2.2.3.	Definición de estresores organizacionales.....	40
2.2.4.	Demandas de tareas.....	43
2.2.5.	Ocupación.....	44
2.2.6.	Seguridad.....	44
2.2.7.	Sobrecarga.....	44
2.2.8.	Demandas físicas.....	45
2.2.9.	Temperatura.....	46
2.2.10.	Diseño de oficina.....	46
2.2.11.	Iluminación.....	47
2.2.12.	Horario de trabajo.....	47
2.2.13.	Demandas de rol.....	47



2.2.14.	Ambigüedad de rol.	48
2.2.15.	Conflicto de roles.....	48
2.2.16.	Demandas interpersonales.	49
2.2.17.	Presiones grupales	50
2.2.18.	Estilos de liderazgo.....	50
2.2.19.	Conflicto interpersonal	50
2.3.	Marco conceptual.....	51
2.4.	Variable.....	54
2.4.1.	Variable de estudio	54
2.4.2.	Conceptualización de la variable.....	55
2.4.3.	Operacionalización de variable	57
2.5.	Marco institucional	57
2.5.1.	Misión.....	57
2.5.2.	Visión.....	58
2.5.3.	Principios.....	58
2.5.4.	Datos generales.....	58
2.5.5.	Ubicación geográfica.....	59
2.5.6.	Organigrama.	60
CAPITULO III.....		61
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		61
3.1.	Enfoque de investigación.....	61
3.2.	Nivel o Alcance del estudio.	61
3.3.	Diseño de la investigación	61
3.4.	Población y muestra de la investigación.	62



3.4.1.	Población	62
3.4.2.	Muestra	62
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
3.5.1.	Técnicas	63
3.5.2.	Instrumentos	63
3.6.	Procesamiento de datos.....	63
CAPÍTULO IV		64
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		64
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	64
4.1.1.	Presentación del instrumento.....	64
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado	65
4.2.	Resultados Respecto a los Objetivos Específicos	66
4.2.1.	Demandas de Tareas.....	66
4.2.2.	Demandas Físicas	71
4.2.3.	Demandas de Rol.....	77
4.2.4.	Demandas Interpersonales.....	82
4.3.	Resultados Respecto al Objetivo General.....	87
4.4.	Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales	89
CAPITULO V		91
DISCUSION DE LOS RESULTADOS		91
5.1.	Descripción de hallazgos relevantes y significativos.....	91
5.2.	Limitación del estudio.....	93
5.3.	Comparación crítica con la literatura existente.	93
5.4.	Implicancias del estudio.....	96



CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS	106
a) MATRIZ DE CONSISTENCIA:	106
b) MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	108
c) INSTRUMENTO	111
d) RESOLUCION PARA EL LEVANTAMIENTODE LA INFORMACION.....	116



ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 <i>Conceptualización de la variable</i>	55
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable</i>	57
Tabla 3 <i>Población de estudio</i>	62
Tabla 4 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	64
Tabla 5 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	65
Tabla 6 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	66
Tabla 7 <i>Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas</i>	66
Tabla 8 <i>Demanda de Tareas</i>	68
Tabla 9 <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas</i>	70
Tabla 10 <i>Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas</i>	71
Tabla 11 <i>Demandas Físicas</i>	74
Tabla 12 <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas</i>	75
Tabla 13 <i>Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol</i>	77
Tabla 14 <i>Demandas de Rol</i>	79
Tabla 15 <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol</i>	80
Tabla 16 <i>Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales</i>	82
Tabla 17 <i>Demandas Interpersonales</i>	84
Tabla 18 <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales</i>	85
Tabla 19 <i>Estresores Organizacionales</i>	87
Tabla 20 <i>Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales</i> .	89



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama General de Essalud.</i>	
Figura 2 <i>Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas</i>	67
Figura 3 <i>Demanda de Tareas</i>	69
Figura 4 <i>Comparación promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas</i>	70
Figura 5 <i>Indicadores de la Dimensión Demandas Fisicas</i>	72
Figura 6 <i>Demandas Físicas</i>	74
Figura 7 <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas</i>	76
Figura 8 <i>Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol</i>	77
Figura 9 <i>Demandas de Rol</i>	79
Figura 10 <i>Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol</i>	81
Figura 11 <i>Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales</i>	82
Figura 12 <i>Demandas Interpersonales</i>	84
Figura 13 <i>Comparación promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales</i>	86
Figura 14 <i>Estresores Organizacionales</i>	87
Figura 15 <i>Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales</i> ...	89



RESUMEN

La investigación se realizó al personal asistencial del área de emergencia del hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, sobre los estresores organizacionales que se encuentran en su entorno laboral y afectan su bienestar físico y psicológico por ende afecta la productividad y que tuvo como objetivo; describir los estresores organizacionales en dicho nosocomio de la ciudad del Cusco, 2023. Esta investigación empleó un enfoque cuantitativo con un método deductivo, fue del alcance descriptivo con un diseño no experimental y tuvo una población de estudio transversal, con una muestra censal no probabilística de 70 personales asistenciales entre médicos, enfermeras y personal técnico. Para obtener un panorama exhaustivo de la población total, los datos se recopilaron mediante el método de encuesta utilizando el cuestionario. Los resultados de la investigación presentan un panorama general de como los estresores organizacionales afectan al área de emergencia del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco con un 42.9% indican que es medio y un 40.0% indican que es alto, según el personal asistencial. Con respecto a estos resultados se puede observar que los estresores organizacionales se encuentran presentes en el área de emergencia lo que estaría generando un nivel alto de estrés en el personal asistencial lo que sorprendentemente estaría afectando su atención médica a sus pacientes por no estar en condiciones seguras físicas y psicológicas para realizar sus funciones.

PALABRAS CLAVES: Estresores organizacionales - Demandas de tarea - Demandas físicas – Demandas de rol – Demandas interpersonales.



ABSTRAC

The research was conducted on the organizational stressors that are found in their work environment and affect their physical and psychological well-being, thus affecting productivity, and its objective was to describe the organizational stressors in this hospital in the city of Cusco, 2023. This research used a quantitative approach with a deductive method, was descriptive in scope with a non-experimental design and had a cross sectional study population, with a non-probabilistic census sample of 70 healthcare personnel including doctors, nurses and technical staff. In order to obtain a comprehensive picture of the total population, data were collected through the survey method using the questionnaire. The results of the research present an overview of how organizational stressors affect the emergency area of the Adolfo Guevara Velasco National Hospital, with 42.9% indicating that it is medium and 40.0% indicating that it is high, according to the healthcare personnel. With respect to these results, it can be observed that organizational stressors are present in the emergency area, which would be generating a high level of stress in the healthcare personnel, which surprisingly would be affecting their medical attention to their patients because they are not in safe physical and psychological conditions to perform their functions.

KEY WORDS: Organizational stressors - Task demands - Physical demands - Role demands - Interpersonal demands - Interpersonal demands.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones internacionales, nacionales y locales, vienen atravesando tiempos muy cambiantes debido a las constantes fluctuaciones económicas a lo largo de los años; la búsqueda de estabilidad y posicionamiento ha desencadenado la exigencia de estas mismas, para la producción y venta de servicios más adecuados, es por ello que, dentro de la organización estructural de una la empresa; el factor humano juega un rol muy importante para las empresas públicas y privadas, las cuales demandan productividad y resultados a los trabajadores, percibiéndose un entorno estresante, la cual se desencadena en la frustración, desasosiego y patologías depresivas, por no cumplir con las expectativas laborales organizacionales impuestas por sus contratistas.

La OMS (2023), define el estrés como, *“un estado mental de preocupación continua cuyo desencadenante suele ser en su mayoría alguna situación difícil, la cual no ha podido ser superada”*. Gran parte de la población mundial alrededor del mundo padece de esta condición, en menor o mayor grado, debido a que es una respuesta natural del subconsciente sobre las diversas amenazas que percibe el individuo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) informaron en el año 2021 que aproximadamente 2 millones de personas pierden la vida anualmente debido a factores relacionados con su entorno laboral. Entre las enfermedades destacadas en esta problemática se encuentran los trastornos cardiovasculares, respiratorios y accidentes cerebrovasculares, que representan el 81%, mientras que los traumatismos ocupacionales constituyen el 19% de las causas de fallecimiento.



Así también Vidal, (2019), explica que, los empleados tanto en las organizaciones públicas como privadas se percibe el estrés laboral negativo (distrés), debido a que este tipo de estrés va acompañado de eventos frustrantes que desencadenan en estrés malo este fenómeno afecta a un alto porcentaje del personal laboral. (p. 16)

Aragon.et al., (2022) explica que, el estrés positivo (eustres), es una reacción normal del cuerpo en cuanto a superación y logro de objetivos, pero si este se mantiene constante convirtiéndose en algo crónico, acaba produciendo consecuencias negativas tanto como para las personas como para su entorno “*el estrés laboral pesa en la salud mental, indicando un estudio que si se minimizase la tensión en el trabajo se podría evitar el 18% de trastornos depresivos*”. (p.10). Es por ello que, en la actualidad gracias a la globalización del mundo, las empresas públicas y privadas se encuentran en constante evolución, la búsqueda de mejoramiento constante, ha obliga a los empleados de las diferentes ramas sociales, naturales, médicas y entre otros, a una carrera constante, la cual con el pasar de los años resulta ser bastante agotadora, la búsqueda de oportunidades obliga a los individuos al mejoramiento constante.

En la realidad nacional se están tomando con gran importancia el estrés laboral, indica Gestión, (2019) “*el estrés laboral puede tener un impacto significativo tanto en los individuos como en las organizaciones, no solo afectando el bienestar personal de los trabajadores, sino que también puede repercutir en la productividad y el rendimiento en el lugar de trabajo*”. Diversas investigaciones y expertos coinciden en que el estrés laboral ejerce un efecto negativo en la productividad de los trabajadores. La falta de concentración, la fatiga y la presión constante pueden dificultar la ejecución eficiente de las tareas laborales.



Esto nos da a entender que las organizaciones a nivel nacional deben considerar los estresores organizacionales, como una problemática real y palpable, ya que la productividad del colaborador depende de que este esté bien social, física y mentalmente.

En Cusco, las organizaciones públicas y privadas, se han visto afectadas por las nuevas condiciones laborales a las que están expuestas, (desestabilidad social, migraciones sociales, incertidumbre laboral, conflictos bélicos entre naciones, entre otros factores), desencadenando en una suerte de estrés laboral entre los empleados y empleadores, debido a la búsqueda de alcanzar los objetivos propuestos, la búsqueda del bienestar común o personal; de seguir con esta problemática el futuro laboral se torna bastante incierto.

Los hospitales privados y públicos, cumplen un rol muy importante en el bienestar de la sociedad, son los encargados de velar la buena salud de los pacientes que acuden a sus instalaciones, hasta lograr su recuperación final, dentro de nuestra investigación explicaremos que, el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco desempeña un papel crucial al brindar servicios de seguridad social en salud a la población asegurada. Sin embargo, actualmente enfrenta una problemática en cuanto a su ambiente laboral se refiere, lo que podría afectar la eficacia de la atención médica que ofrece; consideramos que un ambiente laboral adecuado es fundamental para el desempeño efectivo de los profesionales de la salud, si no se sienten respaldados y cómodos en su entorno de trabajo, es más probable que experimenten estrés, agotamiento y una posible disminución de la calidad en la atención a los pacientes, esto podría tener consecuencias negativas en la seguridad del paciente. Es por ello que, (Griffin et al., 2017) describe los diferentes conjuntos de estresores que afectan al entorno laboral.

Específicamente la investigación estará enfocada en el área de emergencia de dicho nosocomio, en este sentido en relación a su funcionamiento, se ha podido percibir la presencia de



estresores organizacionales, mermando la capacidad de la productividad laboral del personal de salud del área de emergencia del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco.

En cuanto a las demandas de tareas en el personal del área de emergencia del hospital, se ha podido observar sobrecarga de pacientes, debido a que cada personal de salud tiene establecido un número promedio de atenciones por turno, llegando a duplicar la cantidad de pacientes que requieren de atención; el uso de los EPP (Equipo de Protección Personal) que consta de mascarilla y guantes no son entregadas en cantidades necesarias para cada personal de salud, lo que genera desabastecimiento del mismo; además que existe una sobrecarga laboral debido a que realizan diversas actividades según su profesión. Como en el caso del personal médico que realiza el diagnóstico, tratamiento y diversas solicitudes de exámenes auxiliares (laboratoriales, imagenología, etc.). En el caso de las enfermeras realizan canalización de vías, administración de tratamiento, colocación de sondas, curación de heridas y control de funciones vitales, por último, el técnico en enfermería apoya con alimentación e higiene y movilización del paciente.

En lo referido a las demandas físicas del personal de salud del área de emergencia del hospital, se evidencia que los trabajadores laboran con incomodidades de temperatura debido al uso de los Equipos de Protección Personal (EPPs) que consta de gorro descartable, mascarilla, lentes, mameluco, mandil descartable y botas, las cuales no son las adecuadas para este tipo de trabajos, generando estrés térmico por calor, llegando a ser incómodo para el trabajador; así también la presencia de falta de iluminación, generando problema en algunos espacios que no tienen una adecuada iluminación, en contraposición se ha identificado ciertas áreas donde se exceden en la iluminación adecuada para la adecuada visibilidad, debido a la gran cantidad de computadoras y diversos equipos, ocasionando el cansancio de la vista, también no cuentan con espacios adecuados y cómodos para el desarrollo de sus funciones, por último en los turnos de



trabajo mantienen una jornada laboral de 12 horas corridas, que llegan a ser bien agotadoras tomando en cuenta la cantidad de pacientes que se tienen por turno.

Por otra parte, en las demandas de rol del personal de salud pertenecientes al área de emergencias del hospital, se ha podido observar que el personal no cumple sus funciones específicas adecuadamente debido al excesivo ingreso de pacientes, las enfermeras llegan a cumplir en ocasiones labores de los técnicos, y de igual manera los médicos labores de enfermero.

Finalmente en cuanto a las demandas interpersonales en el personal de salud de emergencias se observa que hay mucha presión grupal debido a que los jefes encargados del área y de cada turno son muy exigentes, exigiendo el cumplimiento de los estándares y normativas para la atención de cada paciente; por otra parte, con lo que respecta a los estilos de liderazgo, se ha podido evidenciar una imposición por parte de las jefaturas sobre el manejo de pacientes, presión por parte de los jefes, falta de consideración al criterio y experticia de cada profesional, así como conflictos interpersonales esporádicamente entre las enfermeras y médicos, déficit en la convivencia del personal de servicio, diferencias de opinión, la falta de empatía y compañerismo es evidente.

De continuar con esta situación en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, el personal de salud podría llegar a ser afectado con altos niveles de estrés negativa, generando bajos niveles de productividad, prácticas laborales poco seguras, desequilibrio entre el ámbito laboral y personal, evidenciado en un clima laboral deficiente, una mala atención a los pacientes; lo cual derivaría en una perspectiva negativa de la imagen institucional que posee el hospital, entorpeciendo la ejecución de los objetivos de la organización y posiblemente la pérdida de vidas humanas por negligencia médica.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. *Problema general.*

¿Cómo son los estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023?

1.2.2. *Problemas específicos.*

- ¿Cómo son las demandas de tareas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023?
- ¿Cómo son las demandas físicas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023?
- ¿Cómo son las demandas de rol en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023?
- ¿Cómo son las demandas interpersonales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. *Objetivo general.*

Describir como son los estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Describir como son las demandas de tareas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023.
- Describir como son las demandas físicas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023.



- Describir como son las demandas de rol en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023.
- Describir como son las demandas interpersonales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia Social.

En la investigación se tomó en cuenta los estresores organizacionales y los resultados sirvieron para conocer cómo se encuentra los trabajadores de salud del área de emergencias y los principales beneficiarios serán los jefes de turno, médicos, enfermeras y pacientes pertenecientes a esta institución, mejorando sus espacios de trabajo, teniendo mejores relaciones interpersonales y mejorando la atención al público.

1.4.2. Implicancias prácticas.

La investigación representa un problema muy importante en la actualidad, al observarse que los estresores organizacionales son muy desfavorables para el entorno laboral del trabajador del hospital Adolfo Guevara Velasco.

Esta investigación brindo información y un diagnóstico para contribuir acerca de cómo los estresores organizacionales afectan a la productividad que realizan el personal de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, permitiéndoles realizar una mejor toma de decisiones a nivel laboral y poder garantizar buenos resultados en la productividad del personal de salud, lo cual ayudará para una mejor atención en el área de emergencia.



1.4.3. Valor teórico.

Para la investigación, se utilizó una extensa base teórica, para poder exponer los resultados obtenidos, los cuales buscaron identificar las dimensiones en el entorno laboral de esta área. Todas las referencias bibliográficas usadas, sirvieron de base teórica para la investigación.

El resultado de esta investigación podrá servir como referencia o antecedente para futuras investigaciones relacionadas con el tema desarrollado, y luego podría analizarse para ser añadido al conocimiento científico existente, debido a que se estaría describiendo los estresores organizacionales que se desarrollan en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

1.4.4. Utilidad metodológica

Se emplearon técnicas e instrumentos metodológicos confiables y cuidadosamente diseñados para recopilar y registrar la información, asegurando de esta manera la validez y la exactitud de los resultados en la investigación. Además, se utilizó un cuestionario que incluyó preguntas cerradas para evaluar la variable de estresores organizacionales en el área de emergencias del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Este enfoque tuvo como objetivo contribuir al avance del conocimiento científico, tomando como referencia las dimensiones relacionadas con dicha variable. (Griffin, et, al., 2017).

1.5. Delimitación de la investigación.

1.5.1. Delimitación temporal.

La presente investigación fue realizará en el año 2023, se recabo la información sobre la variable de estudio al personal asistencial del Hospital Adolfo Guevara Velasco del área de emergencia que están siendo afectados, comprendido entre los meses de enero – junio, teniendo una duración 6 meses.



1.5.2. Delimitación espacial.

La presente investigación se desarrolló en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, ubicado en la calle Anselmo Álvarez S/N, del distrito de Wánchaq, provincia y departamento de Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual.

La investigación actual se fundamenta teóricamente en el tema de estresores organizacionales, enmarcado dentro del ámbito de Recursos Humanos, y más específicamente, en la disciplina de Comportamiento Organizacional.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

2.1.1.1. *Antecedente internacional 1:*

Aguirre (2014), en su tesis doctoral titulada "Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales," llevada a cabo en la Universidad de Salamanca, el objetivo principal de la investigación fue desarrollar un modelo etiológico destinado a identificar los estresores organizacionales más relevantes para los pilotos de aeronaves comerciales. El propósito subyacente de este modelo es generar un impacto positivo en la calidad de vida laboral de los pilotos, abordando indicadores específicos como la ausencia de síntomas psicosomáticos de estrés y burnout, el aumento de la satisfacción laboral y la mejora de la percepción positiva del desempeño. En cuanto a la metodología, se empleó un enfoque descriptivo correlacional de corte transversal y no experimental. Esto implica la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo para examinar las relaciones entre las variables y describir la situación actual. Es importante señalar que la investigación no implementó intervenciones ni manipulaciones, centrándose en comprender las relaciones existentes en el contexto de los pilotos de aeronaves comerciales hispanoparlantes.

Las conclusiones son las siguientes:

Debido a la falta de leyes adecuadas relacionadas a la salud ocupacional y la inexistente coordinación entre la empresa y los trabajadores para abordar el estrés se identifican como factores estresantes importantes. Estos factores sugieren que las estrategias de prevención y apoyo son fundamentales para reducir el impacto del estrés en los pilotos.



La relación entre las habilidades y destrezas profesionales con el trabajo en equipo sugiere que el desarrollo de equipos de trabajo eficaces puede actuar como una medida protectora contra el estrés laboral. Esto resalta la importancia de fomentar un ambiente de colaboración y apoyo.

Se señalan factores ambientales, tales como el tamaño inadecuado de los baños, la carencia de áreas destinadas al descanso y las condiciones climáticas. Estos elementos pueden tener un impacto significativo en la comodidad y el bienestar de los pilotos, por lo que es crucial tenerlos en cuenta al desarrollar políticas relacionadas con el bienestar y al diseñar espacios destinados a su actividad.

En la presente investigación planteada, podemos inferir que, los pilotos hispanoparlantes de las aeronaves comerciales asociados a IFALPA (Internation Federation of Airline Pilots Association), sufren de estrés positivo (eustres) y negativo (distrés), el primero está relacionado en la percepción que tienen los trabajadores durante su desempeño laboral, es decir, aquellas situaciones donde su capacidad, raciocinio y experiencia es puesta a prueba, al poder concretar su labores con eficiencia y eficacia, sienten un alivio de poder solventar dichas problemáticas, casi siempre con resultados satisfactorios, puesto que estas escenas son esporádicas y retan a los pilotos a mejorar en las próximas situaciones de estrés que el trabajo se les presente a futuro; por otra parte también son aquejados por situaciones negativas, las cuales en su mayoría están relacionados al agotamiento, áreas de trabajo inadecuadas, la falta de compañerismo y baja eficacia profesional, esta problemática se va arrastrando a lo largo de los años mermando la capacidad laboral de los pilotos; ante todo lo expuesto, se debería elaborar un plan de trabajo, con miras a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, generando diferentes estrategias para reducir los estresores negativos e impulsar la capacidad de los trabajadores, aumentando su desempeño, su bienestar y satisfacción.



2.1.1.2. Antecedentes internacionales 2:

Caldera, et al. (2018), en su artículo científico titulado "Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México", realizado en la Universidad de Guanajuato, México, tiene como objetivo principal identificar los estresores clave que afectan el rendimiento en una empresa de la industria alimenticia y explorar las causas subyacentes de estos estresores. La investigación busca comprender cómo ciertos factores estresantes pueden influir en la calidad de vida laboral y el bienestar de los empleados en esta industria. La metodología empleada en la investigación es descriptiva, lo que implica observar y describir la situación tal como es, sin intervenir ni manipular variables. Este enfoque es adecuado para comprender y analizar los factores estresantes y sus causas en una empresa específica.

Las conclusiones de la investigación son las siguientes:

Se mencionan diversos estresores en el entorno laboral de la industria alimenticia, como la mecanización, la sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo y el peligro físico. Estos estresores se ven como desafíos que el individuo debe afrontar para adaptarse al entorno laboral.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de crear condiciones de trabajo favorables que permitan a los empleados desempeñar sus funciones adecuadamente y promover su desarrollo y autorrealización. Los estresores pueden dificultar este proceso, lo que resalta la importancia de investigarlos y abordarlos.

Identificar los estresores principales en diversas áreas de la organización, abarcando tanto al personal de confianza como al operativo. Estos estresores comprenden la sobrecarga laboral, los problemas familiares, la salud y nutrición, la falta de oportunidades de ascenso y un respaldo insuficiente.



Se reconoce que dichos estresores están relacionados con problemas familiares también pueden ser un factor de riesgo. Esto sugiere la necesidad de considerar tanto los factores dentro de la organización como los externos al evaluar el estrés laboral.

En el presente artículo de investigación podemos analizar que, la empresa industrial de alimentos en México, tiene como población de estudio a tres grupos de investigación, el primero está constituido por 175 trabajadores de confianza, los cuales han permanecido dentro de la empresa entre 1 y 4 años de antigüedad, el segundo grupo está constituido por, 283 obreros de planta, con una antigüedad en la empresa que oscila entre los 15 y 29 años de labor y por último el tercer grupos está constituido por 150 obreros de planta por temporada, los cuales tienen una antigüedad de pertenencia a la empresa entre 5 y 14 años de antigüedad, presentando los siguientes problemas, en el personal de confianza se encontró que, existe sobre carga de trabajo, insuficiente o nula capacitación sobre sus funciones, falta de respaldo por parte de la empresa, mala o inexistente comunicación entre los trabajadores y los empleadores, mínimas opciones de mejora y pocas oportunidades de ascenso; por otra parte dentro del personal operativo se pudo observar las siguiente falencias, sobre carga de trabajo continuamente, dificultades de carácter familiar, mala alimentación y problemas de salud, pocas o nulas posibilidades de ascenso y falta de respaldo institucional; y por último el tercer grupo constituido por los obreros de planta por temporada, no presentaron dificultades graves, debido a que solamente su tiempo de trabajo es corto y en ciertas temporadas del año; por lo cual podemos entender que la capacidad laboral del personal de planta viene siendo afectada por la cantidad de estresores organizacionales detectados en la presente investigación, concluyendo que la existencia de estresores tiene dos formas de ser interpretadas, la primera es la búsqueda de mejoras gracias a aquellos problemas que pueden ser superados mediante las capacidades, experiencia y control de los individuos; por otro lado la sobre exposición



a estos estresores en un largo periodo de tiempo puede causar problemas sociales, mentales y físicos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

2.1.2.1. Antecedentes nacionales 1:

Según Valverde (2020), En la tesis titulada “Estresores organizacionales y satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez”, realiza en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019; El objetivo general de la investigación es analizar cómo los estresores organizacionales impactan en la satisfacción laboral del personal administrativo que trabaja en las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho. Teniendo como variable de estudio los estresores organizacionales, denominándolos como, factores o situaciones en el entorno laboral que generan tensiones y presiones en los empleados. Pueden incluir aspectos como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos, el liderazgo inadecuado, las demandas de roles y las relaciones interpersonales problemáticas. Así también la primera dimensión de la investigación es la satisfacción laboral la cual se refiere al grado de contento y bienestar que siente un empleado con su trabajo y su entorno laboral. Puede incluir aspectos como la remuneración, el ambiente de trabajo, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con colegas y superiores. Y la segunda dimensión de estudio hace referencia a los empleados que realiza tareas de apoyo y gestión en una organización. Estos roles abarcan una variedad de funciones que contribuyen al funcionamiento efectivo de la institución. La investigación tiene una metodología aplicada la cual se trata de una investigación que busca aplicar los conocimientos teóricos a situaciones prácticas y reales. Esto implica que los resultados de la investigación pueden tener aplicaciones directas en el entorno laboral estudiado. con un nivel de Investigación explicativo, este nivel de investigación tiene como



objetivo identificar las relaciones causales o explicativas entre variables, busca entender por qué ocurren ciertos fenómenos y cómo se relacionan entre sí. con un diseño de investigación No Experimental, la cual es aquella en donde, el investigador observa y analiza situaciones y eventos sin manipular deliberadamente variables, y de enfoque mixto, lo cual utiliza tanto enfoques cualitativos como cuantitativos en su investigación, esto significa que recopila y analiza tantos datos numéricos como información descriptiva y narrativa para obtener una comprensión completa del fenómeno estudiado.

Las conclusiones del estudio indican que se ha establecido una conexión entre los factores estresores organizacionales y el nivel de satisfacción laboral entre el personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho. A continuación, se resaltan los puntos clave de las conclusiones:

A través de la investigación, se ha llegado a determinar que existe una correlación negativa moderada y altamente significativa entre los estresores organizacionales y la satisfacción laboral del personal administrativo. Esto sugiere que a medida que aumentan los estresores, la satisfacción laboral disminuye. Así también como demandas de tareas, sin previo análisis, esto debido a la toma de decisiones rápidas sin consulta, mala información y falta de asertividad afectan negativamente la satisfacción laboral. Por otra parte, las condiciones del entorno laboral, como la falta de ambientes adecuados, mal implementados y vulnerabilidad a inclemencias ambientales, afectan la satisfacción y la salud del personal. Así también como una pésima demanda de roles, origina los conflictos en la organización, tanto entre colegas como con superiores, tienen un impacto negativo en la satisfacción laboral y pueden amenazar el funcionamiento de la organización. Por otra parte, las presiones del grupo de trabajo, los estilos de liderazgo y las personalidades en conflicto dentro del personal afectan la satisfacción laboral y pueden obstaculizar la gestión eficaz del trabajo. Así



también los estresores de impacto integral, son aquellos que, influyen de manera negativa en la satisfacción laboral de los trabajadores. Además, se reconoce que los estresores más relevantes incluyen las demandas físicas, las demandas de roles y las demandas interpersonales. Toda esta amalgama de situaciones negativas puede tener consecuencias potencialmente perjudiciales a largo plazo, destacando las tensiones laborales que tienen el potencial de impactar negativamente en la capacidad de desempeño del personal administrativo y en el avance de las tareas pendientes. Problemas en el entorno laboral, conflictos de roles y presiones interpersonales pueden generar disfunciones en la organización y afectar su funcionamiento general. Es por ello que consideramos que se le debe dar mayor importancia a una gestión de trabajo bien estructurada, esto nos dará como resultado, una gestión adecuada de los estresores organizacionales para mejorar la satisfacción laboral y el funcionamiento de la organización en su conjunto. Solucionar estas problemáticas puede contribuir a un ambiente laboral más saludable y productivo.

2.1.2.2. Antecedentes nacionales 2:

En el estudio realizado por Silva (2021) bajo el título "Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la micro red Vegueta" en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2020, se aborda el análisis de cómo los estresores organizacionales inciden en el rendimiento laboral del personal asistencial de salud en la micro red Vegueta. La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo y diseño correlacional, buscando establecer posibles relaciones significativas entre estas variables. Los resultados obtenidos podrían tener repercusiones relevantes en la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud y en la mejora del entorno laboral para el personal asistencial. Este trabajo contribuirá a la obtención del grado de maestría en gerencia de servicios de salud.



Las conclusiones destacan los resultados obtenidos acerca de cómo los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud en la Microred Végueta durante el año 2020. Se resalta particularmente la importancia de las demandas de tareas, las cuales ejercen un impacto significativo en el rendimiento laboral. Cuando la organización aborda y mejora las condiciones ambientales que limitan la dinámica del trabajo, se observa un incremento en el compromiso del personal para colaborar en equipo. En relación con las demandas físicas, se concluye que también tienen un impacto notorio en el rendimiento laboral. Es decir, cuando el estilo de liderazgo implementado por la gerencia no restringe la participación del personal, se evidencia un aumento en el desempeño del trabajador al aplicar eficientemente sus conocimientos para cumplir con su rol laboral. Asimismo, se observa que las demandas de roles influyen significativamente en el desempeño laboral. Cuando el conflicto de roles no afecta negativamente la eficiencia laboral, se promueve la comodidad del trabajador en el entorno laboral. Además, se destaca que las demandas interpersonales también afectan de manera significativa el desempeño laboral. Cuando el clima laboral es más positivo y la interacción entre el personal es más amigable, la comunicación con los colegas fluye de manera más fluida. Finalmente, se determina que los estresores organizacionales en su conjunto tienen un impacto significativo en el desempeño laboral del personal asistencial de salud en la Microred Végueta en el año 2020.

La presente investigación, explica sobre los estresores organizacionales y su influencia con el desempeño laboral presentes en el personal asistencial de salud de la micro red Vegueta en el año 2020, presentando los siguientes resultados, las demandas de las tareas presentan ciertas dificultades al personal de salud debido que no cuentan con los adecuados sistemas de trabajos, generando una disconformidad y retrasos a la hora de la realización de sus actividades a lo largo del día, además tenemos que considerar que el factor ambiental de la zona donde se desarrolla la



investigación, esto debido a que no permite una adecuada estabilidad laboral; por otra parte; también se menciona las demandas físicas a las cuales están expuestos los trabajadores de la micro red Vegueta, en donde se puede apreciar que la capacidad laboral del personal se ve afectada en su mayoría por la inadecuada toma de decisiones de los altos rangos de la institución (gerentes, directores, administrativos, entre otros), frenando en algunas ocasiones la productividad de los colaboradores, los cuales en su mayoría se encuentran en primera fila de atención; así también se explica que las demandas de roles, perjudica de manera constante la capacidad laboral dentro de la institución sanitaria, debido a los constantes conflictos internos entre el personal que labora en la misma área o en las diferentes áreas de la micro red de salud, esto a la larga puede llevar a la mala comunicación, la pérdida de información y consecuentemente a un inadecuado trabajo dentro de la organización; y por último, también se explica que las demandas interpersonales influyen de manera negativa al personal de salud, debido a que existe un clima laboral inadecuado para la realización de sus actividades, este apartado esté relacionado íntimamente al anterior punto mencionado, debido a que la mala comunicación, puede llevar en el peor de los casos al colapso laboral, mala imagen institucional, déficit de atención y de continuar con esto al cierre permanente de la institución.

2.1.3. Antecedentes locales

2.1.3.1. Antecedentes locales 1:

Según Cartagena (2021), en la tesis titulada “Estresores Organizacionales dentro de la unidad de administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco 2021”, realizada en la Universidad Andina del Cusco; cuyo objetivo general buscó describir y analizar los estresores organizacionales en la unidad de administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Cusco. Empleando una metodología descriptiva para obtener una visión detallada de



la situación sin manipular variables, y utilizando un enfoque cuantitativo básico para presentar tus resultados de manera numérica y estadística. Los resultados de la investigación podrían ser útiles para la mejora de las condiciones laborales y la gestión en la unidad de administración del hospital y para el entendimiento general de cómo los estresores afectan el ambiente organizacional, en este contexto específico se desarrolló la investigación para la obtención del título profesional, quien concluye:

Primera Conclusión: Los estresores organizacionales en la Unidad de Administración son considerados moderados en general, según la escala de interpretación utilizada. El promedio obtenido (3.39) refleja que el 65.6% de los colaboradores encuestados perciben estos estresores en dicho rango. Las dimensiones con mayor incidencia son las demandas interpersonales y las demandas físicas, que se califican como altas (promedios de 3.72 y 3.5 respectivamente), lo que indica que representan una amenaza significativa para los colaboradores.

Segunda Conclusión: La dimensión de demandas de tareas, con un promedio de 3.26, se considera moderada según la escala de baremación. Esto se relaciona con la inseguridad que los colaboradores sienten debido a la posibilidad de ser reubicados o separados de la institución, generando estrés en el trabajo.

Tercera Conclusión: La dimensión de demandas físicas, con un promedio de 3.5, es considerada alta. Los colaboradores perciben que las condiciones de temperatura, iluminación, diseño de la oficina y turnos no son adecuados. Esto se acentúa por la falta de especificaciones básicas en las instalaciones debido a la pandemia, lo que contribuye al estrés en los colaboradores.

Cuarta Conclusión: La dimensión de demandas interpersonales, con un promedio de 3.72, es considerada alta. Los colaboradores sienten presión por parte de los grupos de trabajo debido a la falta de capacitación para el trabajo a presión, agravada por la situación de la pandemia. Además,



el liderazgo en la unidad de administración se percibe como autoritario y los conflictos entre colegas son frecuentes.

Quinta Conclusión: La dimensión de demandas de rol, con un promedio de 3.08, se considera moderada. Los colaboradores enfrentan conflictos entre sus roles laborales y familiares debido a la mala organización de sus tiempos. También hay ambigüedad en las funciones asignadas, ya que las inducciones recibidas no son adecuadas.

En conjunto, tus conclusiones detallan cómo los estresores organizacionales impactan a diferentes niveles en la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani. Estos resultados proporcionan una visión completa de los desafíos que enfrentan los colaboradores y pueden servir como base para tomar medidas que mejoren las condiciones laborales, reduciendo así el estrés y promoviendo un entorno de trabajo más saludable y eficiente.

La presente investigación nos explica que, la existencia de los estresores organizacionales presentes en la administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, representa una problemática grave, pues afecta de manera negativa a la población que viene a recibir atención médica dentro del nosocomio, dentro de las dimensiones utilizadas en la investigación se determina como primera dimensión a las demandas de tareas, la cual presento un resultado moderado 3,26, explicando que dentro de la organización del hospital, se vive constantemente en la inseguridad de ser despedidos de su centro de trabajo, generando una incertidumbre constante, miedo al despido y por ende estrés negativo (distrés), a la larga este tipo de situaciones puede acarrear problemáticas no deseadas para la institución, entre los cuales podemos mencionar, la búsqueda de otro lugar de trabajo, aun trabajando dentro de la institución, lo cual podría considerarse anti ético por parte del personal, pero la necesidad y el miedo a perder su trabajo puede orillar a este tipo de actos; la segunda dimensión de estudio son las demandas físicas, la cual



tuvo un porcentaje moderado del 3,5, la cual nos explica que, la temperatura, la falta de una apropiada iluminación, la ineficiente estructuración de los ambientes y los turnos de trabajo adecuados, generan un estrés negativo (distrés) entre los trabajadores, puesto que a larga puede ocasionar serias dificultades al momento de la realización del trabajo, una inadecuada área de trabajo puede ocasionar accidentes graves tanto para los pacientes como para el personal que labora, retrasos en las atenciones de los enfermos, así también el personal puede padecer afecciones por culpa del ambiente al cual están expuestos, pues recordemos que Sicuani es una zona alto andina ubicada a 3,549 m.s.n.m, presentando un clima frío en la mayoría de los días del año, agregando a eso la mala distribución de los horarios laborales, en ocasiones trabajando más de doce horas ininterrumpidas en algunos casos, ocasionando fatiga, cansancio, extenuación y distrés; la tercera dimensión hace referencia a las demandas interpersonales, la cual tuvo un resultado alto de 3,72, el cual podemos interpretar como, aquellos problemas personales internalizados, abordando tres puntos importantes, el primero hace referencias a la presión ejercida dentro del trabajo durante la realización de sus actividades por parte del personal de salud, pues en su mayoría no se encuentran capacitados a manejar ambientes en donde exista presión, tanto de los pacientes como de sus superiores, la inexistente capacidad de liderazgo y prepotencia por parte de los directores y gerentes también causa incertidumbre entre el personal que labora en el hospital, así también como los conflictos internos entre colegas, los cuales debido a la presión existente tanto interna como externa desarrollan estrés negativo; la cuarta y última dimensión utilizada en la presente investigación son las demandas de rol, la cual presentó un resultado moderado de 3,8, por lo cual podemos interpretar que, los tiempos de trabajo hacen conflictos con los tiempos familiares, debido a la excesiva carga laboral al cual están expuestos los trabajadores, ya que no pueden equilibrar el ámbito laboral con el familiar, en la mayoría de casos el personal tiene familia la cual



necesita atención, frustrando al empleado; así también por otra parte, se hace referencia a las malas capacitaciones, inducciones y cargos asignados que tiene el personal de salud dentro del hospital, ya que no se sienten capaces de poder cumplir con las expectativas designadas a su persona, a larga esto puede llevar a una mala praxis de su trabajo.

2.1.3.2. Antecedentes locales 2:

Según (Mamani, 2019) en su tesis titulada "Estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019", llevada a cabo en la Universidad Andina del Cusco; el propósito de la investigación es examinar y describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla en el distrito de Sicuani, Cusco, durante el año 2019. La metodología utilizada es básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación descriptivo, sin aplicación de experimentos. Los resultados de la investigación podrían proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora en el ambiente laboral y en la gestión de recursos humanos, específicamente en el ámbito de la salud en ese centro en particular. dicha investigación se realizó para la obtención del título profesional quien concluye:

Primera Conclusión: En líneas generales, los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla se perciben como moderados, según la escala de interpretación aplicada. El promedio obtenido (2.13) indica que el 60.9% de los encuestados identifican estos estresores en este nivel. La dimensión que resalta con mayor impacto es la de demandas de tarea, calificada como alta con un promedio de 2.35, lo que implica una amenaza significativa para los colaboradores. Las dimensiones de demandas de rol, demandas interpersonales y demandas físicas presentaron promedios de 2.13, 2.1 y 1.95 respectivamente, todos considerados moderados, representando una amenaza de magnitud moderada.



Segunda Conclusión: La dimensión de demandas de tareas se considera un estresor alto debido a su promedio de 2.35. Los colaboradores enfrentan sobrecarga debido a las exigencias y tiempos limitados para realizar las tareas, lo que altera sus rangos de trabajo e induce al estrés de los trabajadores.

Tercera Conclusión: La dimensión de demandas físicas se considera un estresor moderado debido a su promedio de 1.95. Los colaboradores experimentan fatiga por las exigencias físicas, como cambios en los turnos, diseño de oficina inadecuado, baja temperatura, lo que afecta su desempeño.

Cuarta Conclusión: se establece que la dimensión de demandas de rol se clasifica como un estresor moderado, evidenciado por su promedio de 2.13. Los empleados experimentan conflictos entre sus roles laborales y familiares, generado por la incompatibilidad entre las exigencias asociadas con dichos roles. Además, la ambigüedad en las funciones laborales también se identifica como un factor contribuyente al estrés.

Quinta Conclusión: se destaca que la dimensión de demandas interpersonales se clasifica como un estresor moderado, evidenciado por su promedio de 2.10. Los empleados experimentan estrés debido a la presión ejercida por su grupo de trabajo para alcanzar objetivos sin el respaldo necesario. Asimismo, los conflictos interpersonales y las relaciones poco favorables entre colegas contribuyen a un clima laboral desfavorable.

Estas conclusiones ofrecen una perspectiva detallada sobre cómo los estresores organizacionales impactan a los colaboradores en el Centro de Salud Pampaphalla en Sicuani, Cusco. Se sugiere que estos resultados pueden ser valiosos para identificar áreas de mejora en el entorno laboral y para implementar estrategias que reduzcan el estrés, fomentando así un ambiente de trabajo más saludable y productivo en la institución de salud. La investigación explica que en



el centro de salud de Pampaphalla, se ha investigado los estresores organizacionales que afectan al personal de salud de la zona, explicando que el 60,3% de los colaborados sufren de estas condiciones, con un resultado promedio moderado del 2,13.

La primera dimensión de estudio, son las demandas de tareas, teniendo un resultado alto del 2,35, explicando que la sobre carga de trabajo y los tiempos ajustados, genera un estado de estrés constante en los trabajadores, presionando cada vez más y más sus labores dentro el hospital, de seguir con esta problemática, el personal de salud no tendría la capacidad suficiente de poder atender a todos los pacientes, ocasionando la mala prescripción de tratamientos, perdida de pacientes por no ser atendidos a tiempo, largas colas y en el peor de los casos decesos de los enfermos; la segunda dimensión de estudio, son las demandas físicas, con un resultado moderado de 1,95. Las cuales son, cambios repentinos de horarios, las deficientes áreas de trabajo y la temperaturas ambientales a las que están expuestos, todas estas problemáticas están referidas a la mala logística interna que maneja el centro salud de Pampaphalla, sometiendo al personal a sufrir estos estragos tanto institucionales como ambientales, esta problemática, a largo plazo puede traer consecuencias graves tanto para los pacientes como para los trabajadores de la institución, ocasionando accidentes, negligencias médicas, generar enfermedades (debido a las baja temperaturas de la zona de estudio, tanto de los pacientes como de los trabajadores de salud), retrasos, entre otros; la tercera dimensión de estudio, son las demandas de rol, con un resultado moderado de 2,13. La cual hace referencia a, las problemáticas que tiene el servidor de salud con los horarios familiares y de trabajo, así también como la inadecuada información que recibe en su centro de labores para la realización de sus actividades; en cuanto a los horarios laborales, podemos inferir que, todas las personas mantienen cierto tipo de equilibrio entre lo laboral y lo familiar sin descuidar ninguno de los dos aspectos, esto ayuda a mantener una salud mental sana, permitiendo



el descanso y la relajación gracias a los vínculos familiares, si este equilibrio se ve afectado trae desorden, frustración por descuidar a la familia y por ende estrés negativo (distrés), por otra parte, la mala información o nula información de los deberes y derechos que tiene el trabajador de salud dentro la institución, da cierta sensación de incertidumbre sobre los roles que tiene que cumplir, es por ello que, dentro de cualquier institución pública o privada se tiene implementar las capacitaciones del personal que accede a ocupar un puesto dentro de la institución, esto ayuda de sobremanera a fomentar organización institucional; la cuarta y última dimensión son las demandas interpersonales, con un resultado moderado de 2,10. La cual hace hincapié en los siguientes puntos, el estrés ocasionado por los grupos de trabajo, la falta de apoyo y los conflictos internos entre los trabajadores, todas estas problemáticas están relacionadas íntimamente al ambiente laboral, debido a que, una mala relación entre los compañeros de trabajo puede ocasionar ciertas disputas, conflictos y rechazos, entre ellos, de seguir con este tipo de problemáticas, no solo los trabajadores se verían afectados, sino también la imagen de la institución a la que pertenecen, es por ello que es necesario implementar un sistema de trabajo representado por el respeto mutuo entre los trabajadores del centro de salud, esto beneficiaría en gran medida a la realización de sus actividades y productividad se acrecentaría.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estresores organizacionales

Iniesta, (2016) explica que, los estresores organizacionales son situaciones o circunstancias presentes en el entorno laboral que tienen el potencial de causar estrés en los individuos, grupos y en la organización en general. Estos estresores pueden ser diversos y variar en su naturaleza, pero tienden a generar tensiones, preocupaciones y presiones en los trabajadores y en el ambiente de trabajo en su conjunto. Los estresores organizacionales pueden afectar la salud mental, el bienestar



y el desempeño de los empleados, así como la eficiencia y efectividad de la organización en general. Es importante identificar y gestionar adecuadamente estos estresores para promover un entorno laboral saludable y productivo. (p. 12)

Griffin, et, al., (2017) también explica que, un estresor es cualquier estímulo, situación o circunstancia que puede generar una respuesta de estrés en un individuo. Puede ser una situación física, emocional o mental que desencadena una reacción de tensión, preocupación o presión en una persona. Los estresores pueden variar ampliamente y ser diferentes para cada individuo, ya que lo que causa estrés en una persona puede no serlo para otra. Los estresores pueden ser eventos agudos, como una fecha límite apretada, una discusión intensa o un incidente inesperado, o pueden ser crónicos, como la presión constante en el trabajo, la falta de recursos o una mala comunicación en el entorno laboral. Reconocer y gestionar los estresores es fundamental para mantener la salud mental y el bienestar en situaciones desafiantes. (p.25)

Del Hoyo, (1997), por otra parte explica que, los estresores pueden provenir de diferentes aspectos del entorno y ambiente en el que una persona se encuentra. Pueden ser de naturaleza física, social o psicológica, el primero hace referencia aquellos factores como el ruido excesivo, la iluminación inadecuada, temperaturas extremas, falta de comodidades básicas, vibraciones y otras condiciones ambientales que pueden afectar la comodidad y la salud física de los individuos, el segundo hace referencia a aquellos que se originan en las relaciones interpersonales y las dinámicas sociales, pueden incluir conflictos con colegas, superiores o subordinados, presiones sociales y expectativas, falta de apoyo social, competencia laboral intensa y cualquier situación que genere tensión en las interacciones sociales. Y el último está relacionado con las demandas mentales y emocionales del entorno lo cuales pueden incluir altas cargas de trabajo, plazos ajustados, falta de



control sobre las tareas, ambigüedad en los roles, inseguridad laboral, situaciones traumáticas y otros factores que afectan el bienestar emocional y mental de una persona. (p.10)

2.2.2. Definición de organización

Robbins & Judge, (2009) la define como, una unidad social en la que dos o más individuos trabajan juntos de manera coordinada y consciente para lograr un objetivo o conjunto de objetivos comunes, estos grupos pueden tomar muchas formas y tamaños, desde pequeños equipos de trabajo en una organización hasta comunidades más grandes con objetivos compartidos, la colaboración y la coordinación en un grupo son esenciales para alcanzar las metas establecidas.

Luna, (2014) la describe como, una organización se refiere al proceso de agrupar, estructurar y ordenar los recursos, tareas y responsabilidades dentro de una empresa u organización para lograr que los planes y objetivos se cumplan de manera eficaz y eficiente, esto implica la división del trabajo, la creación de departamentos, la asignación de autoridad y responsabilidad, la formación de equipos y grupos, y la configuración de una estructura que facilite la coordinación y colaboración entre los diferentes elementos de la organización, por lo cual una organización eficaz busca optimizar los recursos y las capacidades para lograr sus metas de manera exitosa.

2.2.3. Definición de estresores organizacionales

Griffin et, al., (2017) determinan cuatro grupos de estresores el primero hace referencia a la demanda de tareas, el cual, se refiere a las exigencias relacionadas con el trabajo en sí, como la carga de trabajo excesiva, los plazos ajustados, la complejidad de las tareas y la falta de recursos adecuados para realizarlas, las altas demandas de tareas pueden generar presión y tensión en los empleados. En el segundo grupo hace referencia a las demandas físicas, denominándolas como aquellos estresores los cuales están relacionados con las condiciones físicas del entorno laboral, estos incluyen factores como la temperatura, iluminación, ergonomía y otros aspectos que pueden



afectar el bienestar físico de los empleados, ambientes incómodos o poco saludables pueden contribuir al estrés, y como tercer punto son las demandas de rol, estos estresores se refieren a las expectativas y demandas contradictorias o ambiguas que pueden surgir de los roles laborales, en donde los empleados pueden sentirse abrumados si no comprenden sus responsabilidades o si sus roles están en conflicto con las expectativas de la organización o de los demás. Y como ultimo estresor existe las demandas interpersonales entendidas estas como aquellos estresores que se originan en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, pueden incluir conflictos con colegas o superiores, un ambiente laboral poco colaborativo, falta de apoyo social y cualquier situación que genere tensión en las relaciones con los demás.

Alés et al., (2007) Los estresores organizacionales pueden ser causados por diversos factores dentro de la propia organización y su entorno laboral. Las demandas y complejidad de las tareas pueden ser estresantes para los empleados si son demasiado abrumadoras o si requieren un alto nivel de concentración y esfuerzo constante. Las tecnologías mal implementadas o que no funcionan correctamente pueden crear frustración y estrés entre los empleados, afectando su capacidad para realizar sus tareas de manera eficiente. Ambientes de trabajo incómodos, falta de recursos adecuados, iluminación deficiente y otros factores relacionados con las condiciones físicas del lugar de trabajo pueden generar estrés en los empleados. Los horarios irregulares de trabajo, los turnos nocturnos o los horarios largos y demandantes pueden interferir con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que a su vez puede causar estrés. (p. 112)

Según Míngote & Pérez (1999), indica que, estos estresores pueden tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los profesionales de la salud.

- Bajos Salarios: La remuneración insuficiente puede generar estrés financiero y afectar la satisfacción laboral de los médicos.



- Ausencia de una Adecuada Planificación: La falta de una planificación eficiente puede conducir a problemas en la asignación de tareas y recursos, lo que puede aumentar la carga de trabajo y la presión en los médicos.
- Sobrecarga Cuantitativa: La alta carga de trabajo, la falta de personal o la necesidad de atender a un gran número de pacientes pueden generar estrés debido a la presión para cumplir con las demandas laborales.
- Incertidumbre de la Práctica Clínica: Las situaciones médicas complejas y cambiantes pueden generar incertidumbre y estrés en los médicos al tomar decisiones críticas para la salud de los pacientes.
- Pérdida de Control sobre la Gestión: La falta de autonomía y control en la toma de decisiones médicas y administrativas puede generar estrés y frustración.
- Estresores Psicosociales: Factores como la carga emocional de lidiar con enfermedades graves, situaciones de vida o muerte, y la relación con los pacientes pueden tener un impacto emocional en los médicos.
- Interferencia del Trabajo en la Vida Personal y Familiar: La dificultad para equilibrar las demandas laborales con las responsabilidades familiares y personales puede generar estrés y agotamiento.
- Arquitectura Sanitaria: Las condiciones de trabajo en instalaciones médicas, como hospitales y clínicas, pueden afectar la comodidad y la eficiencia de los médicos, lo que a su vez puede generar estrés. (p. 20)

Griffin et al., (2017) afirman que es esencial reconocer y abordar estos cuatro conjuntos de estresores organizacionales para fomentar un entorno laboral saludable y productivo. Además, esto



contribuirá a mejorar la calidad de vida de los empleados, abarcando las demandas de tareas, las demandas físicas, las demandas de rol y las demandas interpersonales.

2.2.4. Demandas de tareas.

Robbins & Judge, (2009) explica que, *“son factores relacionados con el trabajo que influyen en el bienestar y el nivel de estrés de una persona. Estos factores son fundamentales para comprender cómo el entorno laboral puede afectar la salud mental y física de los empleados.”* (p.640)

Según Griffin R. W (2011), indica que:

Las demandas de tareas se refieren a las características y responsabilidades específicas del trabajo que pueden generar estrés en los empleados. Algunas tareas y situaciones laborales intrínsecamente generan más estrés debido a la naturaleza de las decisiones y las responsabilidades que conllevan. La gestión adecuada de las demandas de tareas, como la asignación equitativa de tareas, la provisión de recursos y la capacitación adecuada, puede ayudar a reducir el estrés asociado con estas situaciones y mejorar la satisfacción laboral de los empleados. (p. 489)

Según Robbins & Coulter (2014), Las demandas de tareas son factores ligados con el trabajo que realiza cada colaborador y las que puede llevarse a acabo para la realizacion de sus tarea o funcion, es el diseño del puesto del trabajo lo que permite intervenir en la planificacion de tareas laborales, tambien es importante mencionar que dentro de las demandas de tarea esta presente el nivel de autonomia para la realizacion en cuanto a la variedad de las tareas lo que permite observar el nivel de capacidad y de decision para desarrollar bien alguna funcion encomendada, el grado de automatizacion las condiciones laborales y el espacio fisico en que realizan sus funciones es el que permitira medir la productividad en cuanto al desarrollo de funciones diarias, los resultados de trabajo pueden generar precion por parte de las organizaciones



y es donde se califica como mejor colaborador al que adquiera mas dependencia entre las tareas a realizar, por ende mayor es la exigencia de estrés, lo mismo ocurre entre quienes trabajan en espacio saturados quienes no pueden desarrollar bien sus funciones. (p. 189)

2.2.5. Ocupación

La actividad mencionada es una acción intencional, significativa y funcional realizada por un individuo en el desarrollo de su vida diaria, dentro de un contexto personal, espacial y temporal. A través de esta actividad, la persona experimenta crecimiento, desarrollo, autoconocimiento y construye su identidad tanto a nivel personal como social, (Romero Ayuso y Moruno Miralles, 2003, p. 49).

2.2.6. Seguridad

Penalva, (2017) explica que, la seguridad se refiere a la capacidad de individuos, comunidades o sociedades para enfrentar, adaptarse y recuperarse de desafíos, adversidades o situaciones de cambio que podrían poner en peligro su bienestar, identidad o funcionamiento. Es una característica crucial para afrontar los desafíos y mantener una estabilidad relativa en medio de cambios difíciles o amenazantes. La seguridad implica la capacidad de resistir, adaptarse y recuperarse en situaciones de estrés, y puede ser tanto una cualidad personal como una característica de grupos y sociedades. (p. 3)

2.2.7. Sobrecarga

Según Del Hoyo (1997), indica que:

Dicha terminología se utiliza para describir situaciones en las cuales los trabajadores se enfrentan a demandas laborales que exceden su capacidad para manejarlas de manera efectiva.

Sobrecarga Cuantitativa: Se refiere a la situación en la cual un trabajador enfrenta una gran cantidad de tareas, operaciones o actividades en un período de tiempo limitado. Esto puede ser



causado por un alto volumen de trabajo, una necesidad de atención constante o la presión de cumplir plazos ajustados. La sobrecarga cuantitativa puede llevar a la fatiga mental, la reducción de la eficiencia y la calidad del trabajo, y el aumento del estrés.

Sobrecarga Cualitativa: En este caso, la sobrecarga no se debe necesariamente a la cantidad de trabajo, sino a la complejidad y la dificultad intelectual de las tareas. Los trabajadores pueden enfrentar sobrecarga cualitativa cuando se les asignan tareas que requieren un alto nivel de conocimiento, habilidades específicas o toma de decisiones complejas, que superan sus capacidades y competencias. Esta sobrecarga puede llevar a errores, frustración y desgaste cognitivo. (p.35)

2.2.8. Demandas físicas.

Según Griffin R. W (2011), indica que:

Estas se refieren a las condiciones físicas en el lugar de trabajo y las tareas que pueden ejercer un impacto sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, es decir trabajar en condiciones extremas de temperatura, ya sea en climas muy calurosos o muy fríos, o en entornos sin suficiente calefacción o aire acondicionado, puede generar un estrés adicional para los trabajadores, las condiciones ambientales incómodas pueden afectar el confort, la concentración y el rendimiento, así como también realizar tareas que involucren levantar, cargar, empujar o arrastrar objetos pesados, o adoptar posiciones incómodas o repetitivas durante largos periodos de tiempo, puede generar estrés físico. Estas demandas pueden llevar a lesiones musculoesqueléticas y fatiga.

Griffin et, al, (2017) por otra parte indican que, otro punto importante dentro de las demandas físicas es trabajar en turnos rotativos o en horarios irregulares puede afectar los patrones de sueño y alterar el ritmo circadiano del cuerpo, esto puede tener efectos negativos en la calidad del sueño, la salud cardiovascular y el bienestar general, así como un diseño inadecuado del lugar



de trabajo puede aumentar el riesgo de lesiones y provocar estrés físico debido a posturas incómodas o movimientos repetitivos.

Según Arbaiza, (2017) Indica que se puede evidenciar diferentes factores físicos en un entorno laboral, que generan exigencias física y emocionalmente al no estar adecuadas para el desarrollo de las funciones de un colaborador, el bienestar del colaborador es de suma importancia en un puesto de trabajo es así que tanto la iluminación es fundamental para el desarrollo de sus funciones y tiene que ser adecuada según la función que desarrolle el colaborador, también el ruido es un factor que genera malestar e incomodidad lo que indica que debe ser considerado en el entorno laboral de tal manera que no genere malestar y por último el ambiente debe ser reconfortante para desarrollar las tareas asignadas. (p.194)

2.2.9. Temperatura.

Según, Del Hoyo (1997), señala que:

Las organizaciones deben tomar medidas para garantizar que los trabajadores estén expuestos a temperaturas cómodas y seguras en sus lugares de trabajo.

Esto puede incluir la regulación adecuada del sistema de calefacción y aire acondicionado, la provisión de ropa de protección adecuada para condiciones extremas y la implementación de pausas para evitar la exposición prolongada a temperaturas extremas, el objetivo es crear un ambiente de trabajo seguro, cómodo y propicio para la salud y el rendimiento de los empleados. (pp 33-34)

2.2.10. Diseño de oficina.

Según, Platas & Cervantes (2014), indica que:

“Cada una de estas áreas tiene funciones específicas que contribuyen al funcionamiento integral de la organización, trabajar de manera coordinada y eficiente en estas áreas es esencial



para el éxito y la competitividad de la empresa". (p.108). Las dimensiones y distribución de las oficinas varían de acuerdo con la comunicación e información requerida.

2.2.11. Iluminación.

Según Del Hoyo (1997), señala que:

La iluminación en el entorno de trabajo es un factor crucial que puede tener un impacto significativo en el rendimiento, la salud y el bienestar de los trabajadores, una iluminación inadecuada puede llevar a una serie de problemas y efectos negativos. Por lo tanto, es importante que las organizaciones consideren cuidadosamente la calidad de la iluminación en el entorno laboral, proporcionar una iluminación adecuada y bien diseñada no solo mejora la comodidad y la productividad de los empleados, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo saludable y propicio para el rendimiento óptimo. (p.33)

2.2.12. Horario de trabajo.

Del Rey, 2007, explica que, los horarios de trabajo pueden variar según las necesidades y características de cada organización y de los empleados. El diseño adecuado de los horarios de trabajo es importante para asegurarse de que las necesidades de la organización se cumplan y al mismo tiempo se brinde una buena calidad de vida laboral para los empleados, los horarios flexibles y bien gestionados pueden aumentar la satisfacción de los empleados y mejorar la conciliación entre el trabajo y la vida personal. (p. 622)

2.2.13. Demandas de rol.

Robbins & Judge, (2009), menciona que, las demandas de rol se refieren a las presiones y expectativas que una persona enfrenta en función del rol específico que desempeña dentro de una organización. Estas demandas pueden ser tanto de naturaleza interna como externa y pueden



generar estrés en los individuos si no son manejadas de manera adecuada, las demandas de rol pueden ser un factor importante en la salud mental y bienestar de los empleados. (p. 640).

Según Griffin R. W. (2011), indica que:

Las demandas de roles en el ámbito laboral pueden ser una fuente significativa de estrés para los empleados. Como mencionaste, los roles en una organización se refieren a las expectativas y conductas asociadas con una posición o función específica cuando los empleados enfrentan conflictos o ambigüedad en sus roles, puede generar un nivel considerable de estrés. (p.490)

Según Robbins & Coulter, (2014) Las demandas de rol están vinculadas con la presión a la que está expuesto un colaborador, conforme al desarrollo en su puesto de trabajo específica que las dificultades en la posición laboral crean expectativas que son difíciles de conciliar o satisfacer al jefe en turno o dicha organización, lo que generaría frustración al colaborador por ende malos resultados de trabajo, es también donde la ambigüedad del puesto de trabajo sale a relucir cuando las expectativas de puesto no son comprendidas o no están muy claras y el colaborador no está seguro de cómo realizar sus funciones generando pérdidas en su productividad laboral. (p. 199)

2.2.14. Ambigüedad de rol.

Griffin R. W., (2011) explica que, la ambigüedad de roles se produce cuando los empleados no tienen una comprensión clara de las expectativas, responsabilidades y tareas asociadas con su puesto de trabajo o posición en la organización esto puede conducir a situaciones de confusión y ansiedad, ya que los empleados no están seguros de lo que se espera de ellos y cómo deben cumplir con sus funciones de manera efectiva, (p. 580)

2.2.15. Conflicto de roles.

Leo, (2015), explica que, el conflicto de roles ocurre cuando hay expectativas y demandas contradictorias o incompatibles en el desempeño de una función o puesto laboral. Esta situación



puede surgir cuando un empleado recibe mensajes o instrucciones conflictivas de diferentes fuentes, como supervisores, colegas o la propia organización, el conflicto de roles puede manifestarse de varias maneras y tiene un impacto negativo en el bienestar laboral y el rendimiento de los empleados.

2.2.16. Demandas interpersonales.

Robbins & Judge, (2009), mencionan que las relaciones interpersonales en el entorno laboral pueden tener un impacto significativo en la salud emocional y el bienestar de los empleados. Para manejar estos estresores organizacionales relacionados con las demandas interpersonales, es esencial promover una cultura laboral basada en el respeto, la comunicación abierta y la colaboración, fomentar relaciones positivas entre los empleados, proporcionar oportunidades para resolver conflictos de manera constructiva y brindar apoyo emocional puede contribuir a un ambiente laboral más saludable y menos estresante. (p. 640)

Griffin R. W., (2011), explica que, las demandas interpersonales son un conjunto de estresores organizacionales relacionados con las interacciones y relaciones entre las personas en el entorno laboral, estos estresores pueden surgir debido a la naturaleza de las relaciones, la comunicación y las dinámicas entre los colegas y superiores. (p. 490)

Según Robbins & Coulter, (2014) indican que son tensiones generadas por los colegas o compañeros de trabajo, la falta de respaldo y apoyo no solo moral sino también social hace que los colegas tengan unión a nivel laboral o desunión, lo que conllevaría a malos acuerdos y por ende problemas o conflictos dentro de una organización y es en donde sale a relucir no solo su falta de empatía o apoyo con sus colegas o grupos de trabajo, sino se evidencia la actitud de cada persona ante situaciones laborales, los valores tipos de personalidad que conllevarían a una buena o



mala relación laboral y son estas relaciones interpersonales las que pueden causar un estrés considerable sobre todo en los empleados con una grande necesidad de reconocimiento. (p. 199)

2.2.17. Presiones grupales

Según Griffin R. W.(2011), señala que:

Es importante que las organizaciones fomenten un ambiente laboral en el que se promueva el apoyo social y las relaciones interpersonales positivas. Esto no solo puede reducir los niveles de estrés entre los empleados, sino que también puede mejorar la satisfacción laboral, la colaboración y el rendimiento en general, el trabajo en equipo, la comunicación abierta, la resolución constructiva de conflictos y la promoción de una cultura de respeto y apoyo son factores clave para gestionar estos estresores interpersonales de manera efectiva. (p.580)

2.2.18. Estilos de liderazgo

Según Griffin R. W.(2011), señala que:

Es importante que los líderes sean conscientes del impacto que su estilo gerencial puede tener en el bienestar de los empleados, por lo cual es necesario tener un enfoque más equilibrado que promueva la claridad en las expectativas, la colaboración, el apoyo y el reconocimiento puede contribuir a crear un ambiente de trabajo más saludable y productivo, reduciendo los niveles de estrés entre los empleados. (p.580)

2.2.19. Conflicto interpersonal

En (Barrios, 2016) en el que cito a Jares (2006), define que:

El conflicto interpersonal se refiere a las divergencias o desacuerdos que surgen entre individuos o grupos debido a diferencias en opiniones, valores, objetivos, necesidades o personalidades. Este tipo de conflicto puede manifestarse en diversas formas y niveles de intensidad, y puede tener consecuencias positivas o negativas según la forma en que se maneje.



2.3. Marco conceptual

➤ **Actividad**

“esfuerzo concentrado y prolongado para su ejecución, ya sea por su complejidad, su envergadura o la cantidad de detalles involucrados.” (Gómez & Gómez, 2007, p. 559).

➤ **Conducta**

“comportamiento de los seres vivos en determinadas situaciones se refieren a las respuestas y acciones que los organismos exhiben en función de su entorno y las circunstancias en las que se encuentran.” (De la Mora, 2003, p. 19).

➤ **Confrontar**

“Enfrentar, tratar o abordar directamente una situación, problema o conflicto. Al confrontar algo, se está haciendo frente a ello de manera directa, ya sea para resolver un problema, afrontar un desafío o tratar con una situación incómoda”. (Escriva, 1985) p. 303.

➤ **Decisión**

“La toma de decisiones es el proceso mediante el cual una persona o entidad evalúa diferentes opciones o alternativas disponibles y elige una de ellas con el propósito de lograr un objetivo específico”. (Gil & Giner, 2007) p. 95.

➤ **Demandas**

Según (López, 2001) indica que:

La demanda se refiere a la cantidad de bienes o servicios que los consumidores están dispuestos y pueden comprar a un precio determinado en un período de tiempo específico, está influenciada por las necesidades y deseos de los individuos, así como por su capacidad financiera



para adquirir esos bienes o servicios, cuando estas necesidades y deseos están respaldados por recursos económicos suficientes, se convierten en demandas efectivas en el mercado. (p 15-16)

➤ **Desempeño**

“Es un enfoque que busca constantemente identificar y realizar mejoras incrementales en los procesos, productos y servicios de una organización. Está orientada a maximizar la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente”. (Jiménez, 2007).

➤ **Entorno**

Zarur, (2004) explica que el entorno se compone de todos los factores externos que pueden influir en un individuo, una empresa, una industria o una comunidad en particular, estos factores pueden ser de naturaleza económica, política, social, cultural y tecnológica, y pueden tener un impacto significativo en la toma de decisiones y el comportamiento de los actores involucrados. (p. 14)

➤ **Estrés**

“El estrés es una reacción compleja que abarca respuestas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que un individuo experimenta cuando se enfrenta a situaciones o demandas que percibe como desafiantes o amenazantes para su bienestar o equilibrio ” (Del Hoyo, 1997) p. 6.-

➤ **Exigencia**

“Las exigencias son condiciones necesarias para lograr un objetivo o cumplir con una determinada tarea que pueden variar según el objetivo que se esté persiguiendo, y su cumplimiento es esencial para garantizar que se alcance el resultado deseado”. (Cantú, 1986) p. 357.

➤ **Inherente**

RAE, Real Academia Española, (2020), entendido como algo que es inseparable está tan íntimamente ligado a otra cosa que no se puede separar de ella sin perder su esencia o función.



Puede referirse a relaciones, características o elementos que están tan conectados que no pueden existir por separado sin afectar la naturaleza o el propósito original.

➤ **Insatisfacción**

“En lugar de enfrentar las situaciones y utilizar las propias habilidades y recursos para resolver problemas, algunas personas pueden optar por sentir insatisfacción como una forma de evitar el riesgo necesario para alcanzar la satisfacción y el éxito”. (Rozitchner, 2012).

➤ **Jornada**

Del Rey, (2007) la define como la cantidad de tiempo o número de horas durante el cual un empleado está obligado a trabajar de manera efectiva en un período determinado, ya sea diariamente, semanalmente, mensualmente o anualmente, dependiendo de la estructura y regulaciones laborales de cada país y lugar de trabajo. (p. 613).

➤ **Necesidad**

“La necesidad se refiere a un estado de carencia o escasez de algo que es esencial para la supervivencia, el bienestar o el desarrollo de un ser vivo.” (Sánchez, 2004 p. 50)

➤ **Presión**

“La presión es el acto de influir en el pensamiento, la actitud o el comportamiento de una persona a través de argumentos, razones, emociones u otros medios” (RAE, Real Academia Española, 2023).

➤ **Rutina**

March & Sánchez, (2002) definen la rutina como un conjunto de actividades o tareas que se realizan de manera repetitiva y ordenada, generalmente con un objetivo conocido. Puede ser parte de la vida diaria de una persona o de la operación regular de una organización. Las rutinas son hábitos establecidos que ayudan a mantener la estructura y la organización en diversas áreas de la vida, como el trabajo, la educación, la salud, etc.” (p. 18)



2.4. Variable

2.4.1. *Variable de estudio*

Estresores organizacionales.



2.4.2. Conceptualización de la variable

Tabla 1

Conceptualización de la variable

VARIABLE	CONCEPTO	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES
<p>Estresores organizacionales</p>	<p>Estresores</p> <p>Organizacionales</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>El estrés en el entorno laboral puede ser causado por una combinación de factores relacionados con la organización y factores personales que afectan la vida del empleado fuera del trabajo. (Hernandez G. F., 2009)</p>	<p>(Griffin, et al., 2017), refiere que son los diferentes factores laborales que provocan estrés.</p>	<p>Demandas de tareas</p> <p>Los estresores asociados con el puesto de trabajo se refieren a factores específicos del trabajo que pueden generar estrés en los individuos. Algunas ocupaciones naturalmente implican mayores niveles de estrés debido a las demandas inherentes a esas posiciones, (Griffin et al., 2017).</p>
	<p>Definición operacional</p> <p>Los estresores organizacionales son los factores en el entorno laboral que pueden generar estrés en los empleados. Existen cuatro conjuntos de estresores</p>		<p>Demandas físicas</p> <p>las demandas físicas del trabajo se relacionan con las condiciones y tareas físicas que los trabajadores deben enfrentar en su entorno laboral, (Griffin, et al., 2017).</p> <p>Demandas de rol</p> <p>Las demandas de rol pueden incluir presiones para cumplir con expectativas contradictorias, la</p>



organizacionales:

demandas de tareas,

demandas físicas,

demandas de rol y

demandas

interpersonales. (Griffin

et al., 2017)

sensación de que se esperan más

tareas de las que se pueden realizar,

y la necesidad de equilibrar roles

laborales y personales, (Griffin et,

al.,2017).

Demandas interpersonales

Las demandas interpersonales

pueden afectar la satisfacción

laboral y el bienestar emocional de

los empleados, ya que las relaciones

saludables y la comunicación

efectiva son fundamentales para un

entorno laboral positivo, (Griffin et,

al., 2017).

Nota. Fuente: El autor.



2.4.3. Operacionalización de variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estresores Organizacionales	Demandas de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Ocupación • Seguridad • Sobrecarga
	Demandas físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatura • Diseño de oficina • Iluminación • Horario de trabajo
	Demandas de Rol	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol • Conflicto de roles
	Demandas interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Presiones grupales • Estilos de liderazgo • Conflicto interpersonal

Nota. Fuente: El autor.

2.5. Marco institucional

2.5.1. Misión

En el contenido de Essalud (2023), tiene como misión:

Colaborar con el Estado peruano en la búsqueda del aseguramiento universal de todos los peruanos, demostrando un compromiso con el bienestar general de la población y la visión de un sistema de salud más inclusivo y equitativo. Al garantizar que la población asegurada tenga acceso a servicios médicos y apoyo económico en momentos críticos, estás contribuyendo a la salud y el bienestar de la sociedad en su conjunto. (p.49)



2.5.2. *Visión.*

Ser líder en el ámbito de la Seguridad Social de Salud en América Latina, asimismo superar las expectativas tanto de los asegurados como de los empleadores. Así también convertirnos en un referente en el campo de la seguridad social y la atención médica en América Latina. (p,50).

2.5.3. *Principios*

En el contenido de, Essalud (2023), establecen como principios:

- **Solidaridad:** Que todos los miembros de la sociedad contribuyan según sus capacidades y reciban beneficios de acuerdo con sus necesidades.
- **Universalidad:** La universalidad garantiza que todos, sin importar su origen, estatus social o económico, tengan acceso a la seguridad social.
- **Igualdad:** La seguridad social debe ser un derecho para todos, sin distinciones.
- **Unidad:** La unidad asegura que todas las prestaciones de seguridad social sean administradas de manera coherente y eficiente por una entidad o un sistema interconectado.
- **Integridad:** La integridad significa que el sistema de seguridad social debe cubrir todas las contingencias a las que las personas están expuestas, brindando protección completa y oportuna en momentos de necesidad.
- **Autonomía:** La autonomía administrativa, técnica y financiera es esencial para asegurar que la seguridad social funcione de manera eficiente y efectiva. (p.50)

2.5.4. *Datos generales*

EsSalud, la entidad encargada del Seguro Social de Salud en Perú, juega un papel fundamental en la oferta de servicios de salud y protección social para la población asegurada y



sus familiares. Su carácter como organismo público descentralizado implica que opera de manera autónoma, aunque mantiene una conexión con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

La principal misión de EsSalud es proporcionar cobertura a través de una variedad de prestaciones que abordan diversos aspectos relacionados con la salud y el bienestar de los asegurados.

La estructura y el propósito de EsSalud reflejan su compromiso con la seguridad social y la accesibilidad a la atención médica para la población asegurada. Al ofrecer un amplio abanico de prestaciones que atienden distintos aspectos de la salud y el bienestar, EsSalud contribuye al objetivo de garantizar un acceso equitativo a la atención médica y a la protección social en el ámbito de la salud en Perú.

2.5.5. Ubicación geográfica

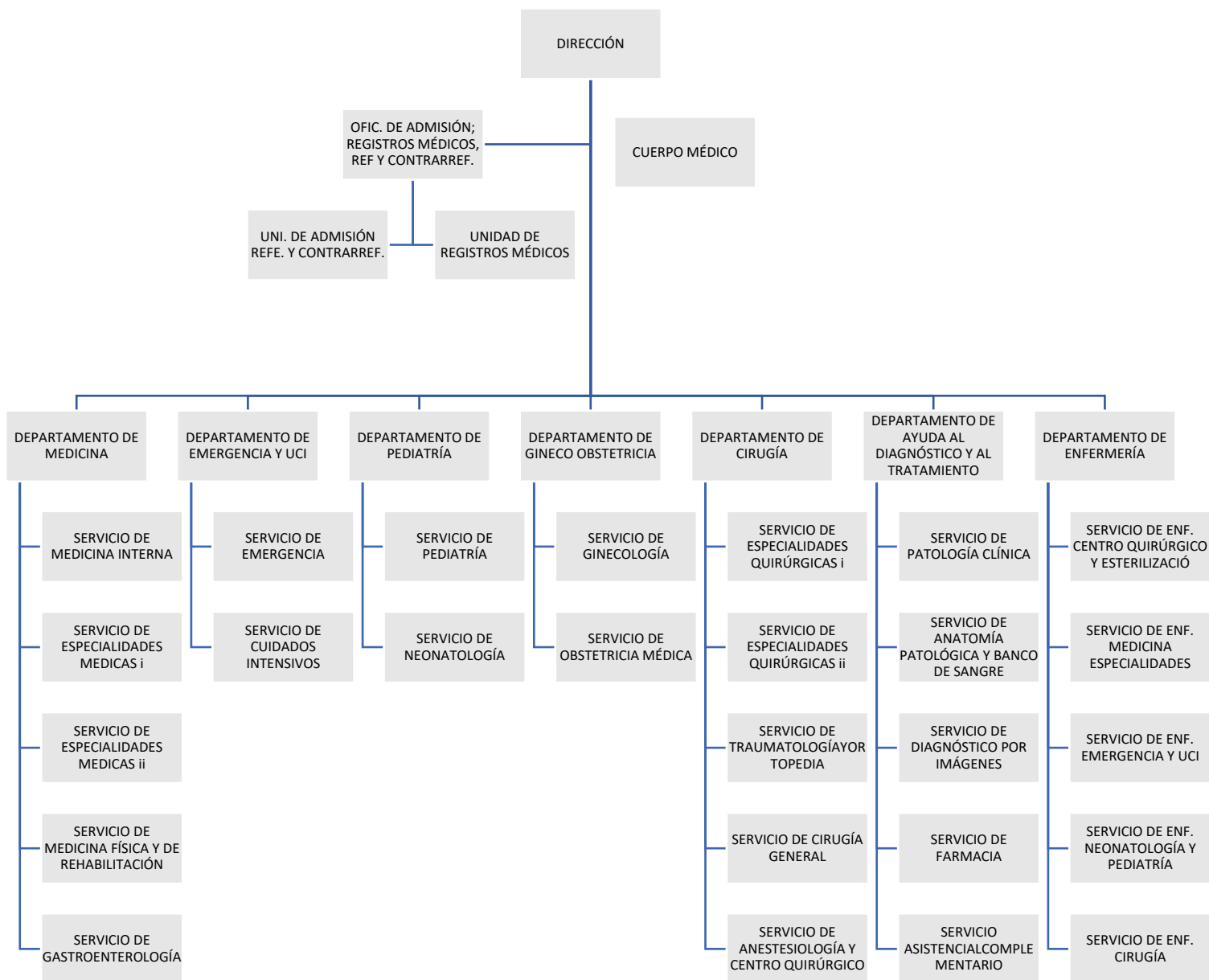
Está ubicado en la calle Anselmo Álvarez S/N, del distrito de Wánchaq, provincia y departamento del Cusco.



2.5.6. Organigrama.

Figura 1

Organigrama General de Essalud.



Nota Fuente: Essalud, (2023)



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación.

El presente trabajo responde al enfoque cuantitativo, para poder obtener resultados en base a métodos estadísticos con la variable de estresores organizacionales: “*Se recopilan datos numéricos precisos y medibles. Estos datos pueden incluir observaciones, mediciones y registros de diferentes variables bajo condiciones controladas*”, (Hernandez, et al., 2010, p. 4). Como menciona es un proceso secuencial y que construye una perspectiva teórica.

3.2. Nivel o Alcance del estudio.

El alcance de la presente investigación es de carácter descriptivo, lo que nos permitirá explicar a detalle como son los estresores organizacionales y sus características únicas, según (Hernández 2010) indica que:

La investigación descriptiva es especialmente útil en las etapas iniciales de la investigación, cuando se busca comprender un fenómeno en profundidad antes de avanzar hacia preguntas más complejas y relaciones causales. Proporciona una base sólida para el análisis posterior y puede servir como punto de partida para investigaciones más rigurosas y específicas.

Lo cual nos proporcionara información y entendimiento acerca de la variable de estresores organizacionales.

3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación presenta un enfoque no experimental, el cual tiene la siguiente característica, no se manipula de ninguna forma la variable a estudiar, indica: “*Estos estudios se centran en la observación y registro de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir ni manipular deliberadamente las variables*”, (Hernandez 2010, p.149). Y poder



construir de manera deliberada como son los estresores organizacionales en la vida diaria de los colaboradores del área de emergencia del hospital del Hospital Adolfo Guevara Velasco.

3.4. Población y muestra de la investigación.

3.4.1. Población

La población estará conformada por los médicos activos, licenciados en enfermería y técnicos en enfermería dado que estos se encuentran relacionados directamente con los efectos de los estresores organizacionales causados por el trabajo laboral que se desarrolla en el área de emergencia en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, los cuales hacen un total de 70 colaboradores conformados de la siguiente manera.

Tabla 3
Población de estudio

Personal	Cantidad
Médicos	15
Enfermeras	30
Técnicos	25
Total	70

Nota. Fuente: El autor.

3.4.2. Muestra

El estudio adopta un enfoque censal, ya que se llevará a cabo con los 70 colaboradores que constituyen la totalidad de la población del área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco. En este contexto, se menciona que una muestra no probabilística es un subconjunto de la población seleccionado de manera que no se conoce ni se puede calcular la probabilidad de que un elemento específico de la población sea incluido en la muestra. (Hernández, 2010, p.176). También



conocida este tipo de investigación como muestra censal los que nos permite encontrar características relacionadas con la presente investigación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas.

La técnica usada será:

- La encuesta

3.5.2. Instrumentos

El instrumento a usar será:

- El cuestionario

3.6. Procesamiento de datos

Se llevará a cabo un análisis de datos utilizando la hoja de cálculo Excel, y posteriormente, estos datos serán tabulados en el software estadístico SPSS V.25. Este programa será utilizado para realizar el análisis, generar gráficos y presentar los resultados de la investigación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. *Presentación del instrumento*

Para caracterizar la naturaleza de los estresores organizacionales en el sector de emergencias del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, en el año 2023, se llevó a cabo una encuesta con la participación de 70 colaboradores. La encuesta abordó 27 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Estresores Organizacionales	Demandas de tareas	Ocupación	1, 2
		Seguridad	3, 4
		Sobrecarga	5,6
	Demandas físicas	Temperatura	7
		Diseño de oficina	8, 9
		Iluminación	10, 11
		Horario de trabajo	12, 13
	Demandas de rol	Ambigüedad de rol	14,15, 16, 17
		Conflicto de roles	18, 19, 20
		Demandas interpersonales	Presiones grupales
	Estilos de liderazgo		23, 24
	Conflicto interpersonal		25, 26, 27

En la interpretación de las tablas y figuras estadísticas, se aplicó la siguiente escala de baremación e interpretación.



Tabla 5

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	Medio
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Se utilizó la técnica estadística "Índice de consistencia interna Alfa de Cronbach" para evaluar la confiabilidad del cuestionario utilizado en la evaluación de los estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco en 2023. Los criterios de interpretación fueron los siguientes:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach era igual o superior a 0.8, se consideraba que el instrumento era confiable, indicando mediciones estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach era inferior a 0.8, se concluía que el instrumento carecía de confiabilidad, sugiriendo una variabilidad heterogénea en las mediciones.



Los cálculos se realizaron mediante el software SPSS, y el resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.887	27

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Como se puede observar, el coeficiente Alfa de Cronbach muestra un valor de 0.887, lo que sugiere que el instrumento utilizado es confiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados Respecto a los Objetivos Específicos

4.2.1. Demandas de Tareas

a. Resultados de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas

Tabla 7

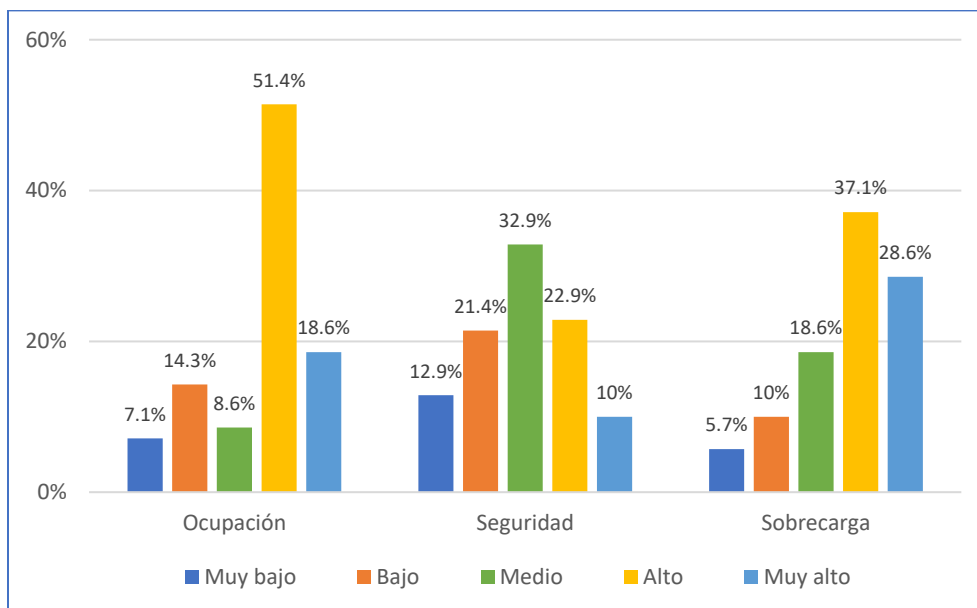
Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas

	Ocupación		Seguridad		Sobrecarga	
	F	%	f	%	f	%
Muy bajo	5	7.1%	9	12.9%	4	5.7%
Bajo	10	14.3%	15	21.4%	7	10.0%
Medio	6	8.6%	23	32.9%	13	18.6%
Alto	36	51.4%	16	22.9%	26	37.1%
Muy alto	13	18.6%	7	10.0%	20	28.6%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 2

Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

En relación con el indicador de ocupación, un 51.4% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, en 2023, señala que es alto. Esto significa que el personal no logra cumplir consistentemente con todas sus actividades programadas en el día, y las tareas diarias les demandan más esfuerzo de lo habitual, generando molestias tanto a nivel físico como emocional.

En cuanto al indicador de seguridad, un 32.9% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023 reporta un nivel medio de estrés. Esto significa que el trabajo que realizan les plantea desafíos constantes, como el desconocimiento de patologías menos comunes en los pacientes, lo que podría generar inseguridad en los profesionales para abordar estas situaciones de manera adecuada. Además, indican que las funciones desempeñadas dentro de los horarios asignados pueden requerir más horas de trabajo, dependiendo de la situación o gravedad



del paciente, lo que podría generar insatisfacción entre el personal, ya sean médicos, enfermeras o técnicos.

En relación al indicador de sobrecarga, un 37.1% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023 señala que la carga de trabajo es alta. Esto significa que sienten que no cuentan con la capacidad para hacer frente a las jornadas excesivas, lo cual les genera un considerable cansancio debido al aumento significativo de pacientes, a menudo en estado crítico. A esto se suma el temperamento e impaciencia de los pacientes, y también experimentan presión debido a los límites de tiempo para cumplir con sus responsabilidades, ya que este factor es crucial para llevar a cabo sus funciones de manera satisfactoria.

b. Resultados de la Dimensión Demanda de Tareas

Tabla 8

Demanda de Tareas

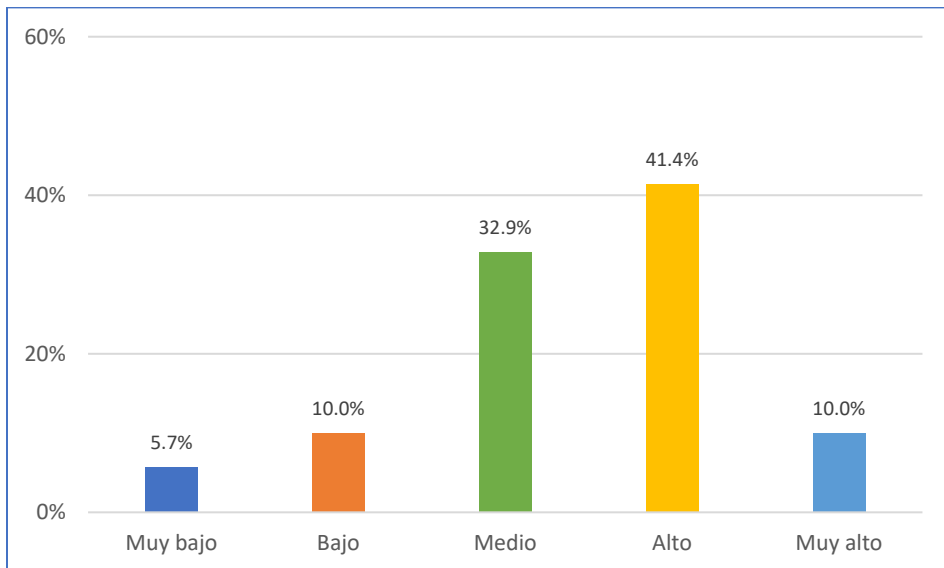
	F	%
Muy bajo	4	5.7%
Bajo	7	10.0%
Medio	23	32.9%
Alto	29	41.4%
Muy alto	7	10.0%
Total	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado



Figura 3

Demanda de Tareas



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados la dimensión demanda de tareas el 5.7% del personal en el área de emergencia en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023, indican que es muy bajo, continuamente el 10.0% indica que es bajo, el otro 10.00% indica que es muy alto, por otro lado, el 41.4% indica que es alto. Este resultado se debe a que las funciones relacionadas con las demandas de tareas del personal en el área de emergencia en el Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023, son factores que están muy relacionados con el desarrollo del trabajo, se puede indicar que la toma de decisiones mal empleadas puede generar gran conflicto al momento de realizar sus función según sus respectivas profesiones, por otro lado la responsabilidad que conlleva velar por el cuidado y la recuperación del paciente, también cuando la asignación de tareas no es equitativa y por último la poca concurrencia a las capacitaciones por parte del personal lo que genera desconocimiento y desactualización en el personal esto influye la contribución de un alto nivel de estrés.



c. Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas

Tabla 9

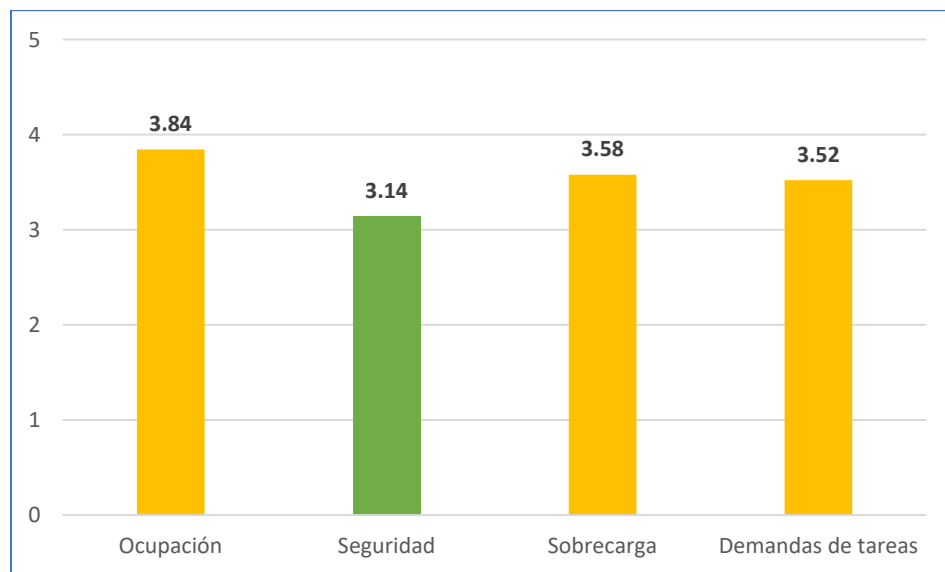
Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas

	Promedio	Interpretación
Ocupación	3.84	Alto
Seguridad	3.14	Medio
Sobrecarga	3.58	Alto
Demanda de Tareas	3.52	Alto

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 4

Comparación promedio de los Indicadores de la Dimensión Demanda de Tareas



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

El puntaje promedio de los indicadores muestra que, la ocupación tiene un puntaje de 3.84, la sobrecarga tiene un puntaje de 3.58, ambos en un nivel alto. En cuanto a la seguridad, el



indicador tiene un puntaje de 3.14, ubicándose en un nivel medio, la dimensión de la demanda de tareas tiene un puntaje promedio de 3.52, situándose en un nivel alto. Estos resultados indican que hay desafíos significativos en términos de carga de trabajo y demandas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023.

4.2.2. Demandas Físicas

a. Resultados de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas

Tabla 10

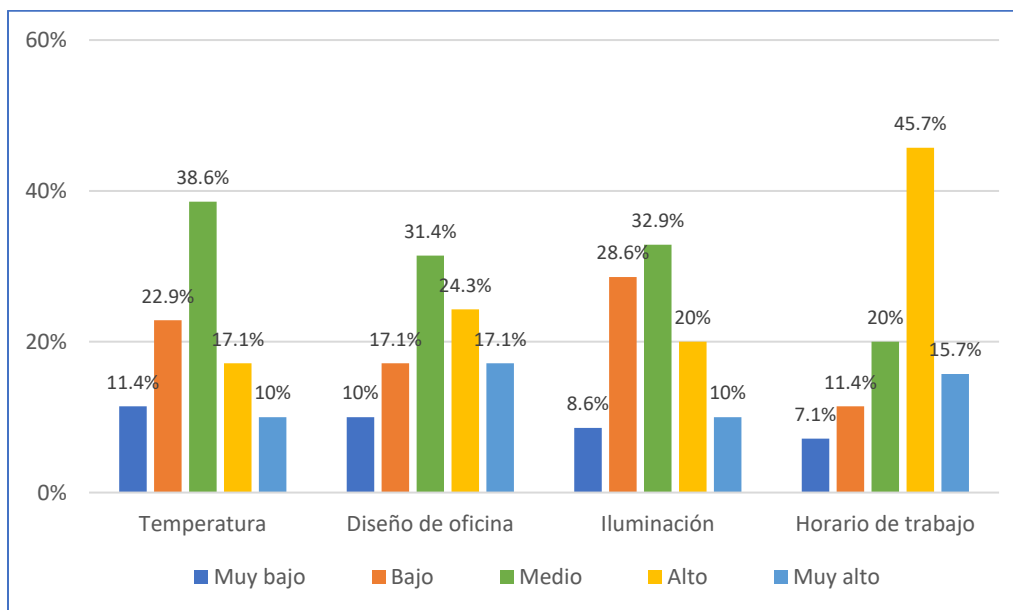
Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas

	Temperatura		Diseño de oficina		Iluminación		Horario de trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	8	11.4%	7	10.0%	6	8.6%	5	7.1%
Bajo	16	22.9%	12	17.1%	20	28.6%	8	11.4%
Medio	27	38.6%	22	31.4%	23	32.9%	14	20.0%
Alto	12	17.1%	17	24.3%	14	20.0%	32	45.7%
Muy alto	7	10.0%	12	17.1%	7	10.0%	11	15.7%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 5

Indicadores de la Dimensión Demandas Fisicas



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

En relación con el indicador de temperatura, el 38.6% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023 indica que es de nivel medio. Este resultado sugiere que el personal percibe que está expuesto a condiciones ambientales que no son completamente cómodas, incluyendo temperaturas inadecuadas en su entorno de trabajo. El hecho de que se considere como nivel medio indica que hay cierta incomodidad en cuanto a las temperaturas, ya sea demasiado frío o demasiado calor, lo cual puede afectar negativamente la salud y, por ende, la productividad en el desempeño diario de sus funciones.

Con respecto al indicador de diseño de oficina, el 31.4% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023 indica que es de nivel medio. Este resultado refleja que el personal percibe que los espacios en su lugar de trabajo no son completamente adecuados, lo que les impide realizar sus funciones de manera cómoda. Se mencionan problemas específicos, como la falta de coordinación en la distribución de espacios,



especialmente para realizar tareas como el baño y aseo de pacientes. Además, se destaca la falta de puntos de agua y electricidad necesarios en la unidad de cada paciente, lo que sugiere que los recursos y áreas de trabajo esenciales no están organizados de manera conjunta y armónica para lograr los objetivos de la institución.

Con respecto al indicador de iluminación, el 32.9% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023 indica que es de nivel medio. Este resultado refleja la percepción de que la iluminación en el área de emergencia no es adecuada. La deficiencia en la iluminación puede generar diversos problemas, como la fatiga visual, que se manifiesta como forzar los ojos debido a la falta de iluminación, ocasionando dolores de cabeza y falta de concentración para realizar las funciones laborales. Además, se señala que las lámparas (cuellos de ganso), que podrían ayudar a mejorar esta situación, son insuficientes o difíciles de transportar, lo que subraya la persistencia del problema de la falta de iluminación.

En relación con el indicador de horario de trabajo, el 45.7% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023 indica que es alto. Este resultado sugiere que, en el área de emergencia, los horarios adicionales, como las horas extras, los cambios de turno y los reemplazos por descanso médico del personal, afectan negativamente sus necesidades de sueño y descanso. Dado que esta área es demandante y agotadora, enfrenta desafíos únicos con casos impredecibles en cualquier momento. La necesidad de proporcionar atención continua conlleva a jornadas laborales largas que, a su vez, no generan satisfacción por el trabajo realizado. Además, los turnos rotativos, que incluyen trabajos nocturnos, fines de semana y feriados, pueden generar incomodidad para algunos miembros del personal.



b. Resultados de la Dimensión Demandas Físicas

Tabla 11

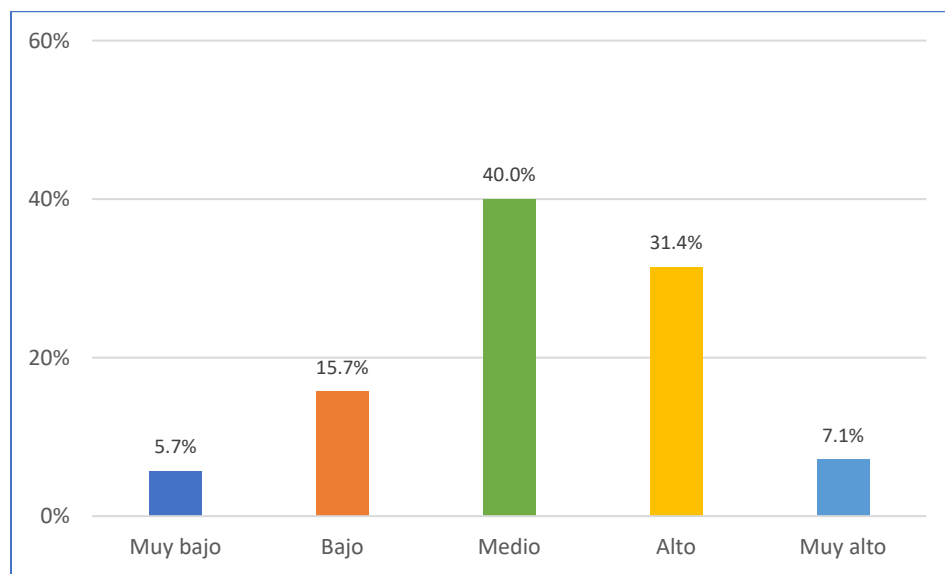
Demandas Físicas

	f	%
Muy bajo	4	5.7%
Bajo	11	15.7%
Medio	28	40.0%
Alto	22	31.4%
Muy alto	5	7.1%
Total	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 6

Demandas Físicas



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

En cuanto a la dimensión de demandas físicas, el 5.7% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023 indica que es muy bajo, el 7.1% señala



que es muy alto, el 15.7% indica que es bajo, el 31.4% sostiene que es alto y, finalmente, el 40.0% indica que es medio. Estos resultados reflejan que, en el área de emergencia, las condiciones físicas en el lugar de trabajo y las tareas que realizan impactan la salud y el bienestar del personal. La falta de condiciones de temperatura adecuadas, como el uso de calefactores para garantizar la comodidad y protegerlos tanto del frío como del calor, genera incomodidad. Además, las condiciones ambientales no son apropiadas para el uso diario; por ejemplo, los extractores de aire, que ayudan a reducir la contaminación, en su mayoría están inoperativos, lo que provoca malestar en el personal y los obliga a buscar formas alternativas de realizar sus tareas, lo que puede resultar en lesiones físicas. Por último, trabajar en horarios rotativos irregulares afecta significativamente su bienestar y descanso físico, ya que están continuamente en servicio debido a ser el área de atención inmediata, donde cada segundo cuenta para salvar vidas.

c. Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas

Tabla 12

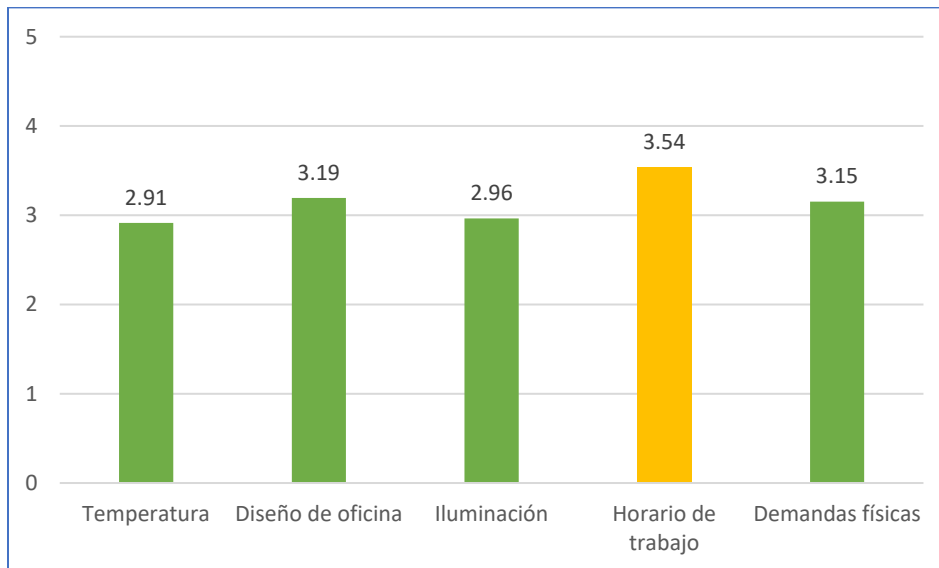
Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas

	Promedio	Interpretación
Temperatura	2.91	Medio
Diseño de oficina	3.19	Medio
Iluminación	2.96	Medio
Horario de trabajo	3.54	Alto
Demandas Físicas	3.15	Medio

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 7

Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Físicas



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

En cuanto a los indicadores de condiciones físicas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023, se observa que el puntaje promedio para la temperatura es 2.91, ubicándose en un nivel medio. Respecto al diseño de oficina, el puntaje promedio es 3.19, también en un nivel medio. La iluminación obtiene un puntaje promedio de 2.96, manteniéndose en un nivel medio. Sin embargo, el horario de trabajo registra un puntaje promedio de 3.54, situándose en un nivel alto, y por último la dimensión de demandas físicas se evalúa en un nivel medio, con un puntaje de 3.15.



4.2.3. Demandas de Rol

a. Resultados de los indicadores de la Dimensión Demandas de Rol

Tabla 13

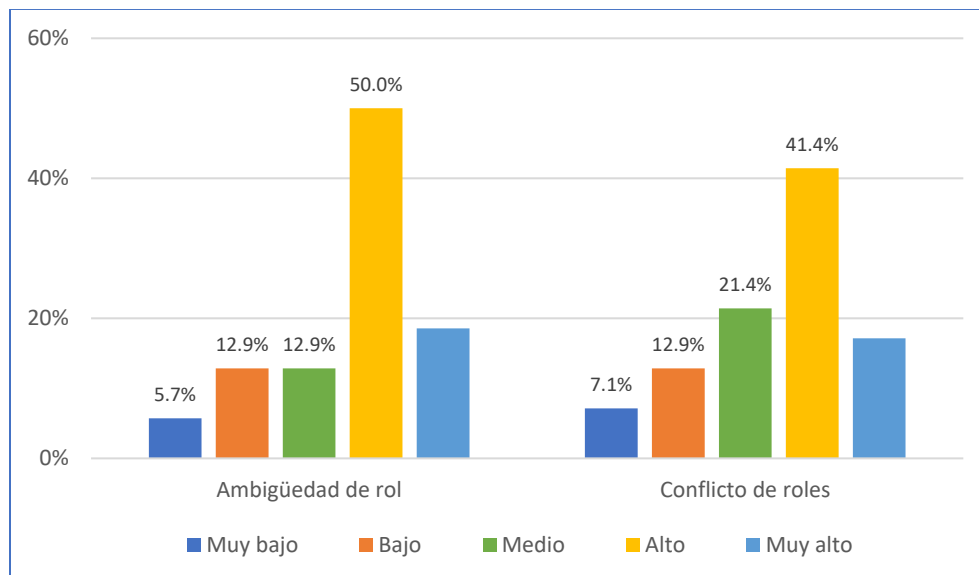
Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol

	Ambigüedad de rol		Conflicto de roles	
	f	%	f	%
Muy bajo	4	5.7%	5	7.1%
Bajo	9	12.9%	9	12.9%
Medio	9	12.9%	15	21.4%
Alto	35	50.0%	29	41.4%
Muy alto	13	18.6%	12	17.1%
Total	70	100.0%	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 8

Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado



El 50.0% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023, indica que la ambigüedad de rol es alta. Esto se atribuye a diversas razones, como las expectativas elevadas del jefe de turno, lo que genera frustración al no contar con una inducción adecuada ni con capacitaciones constantes. Además, la falta de interés en leer el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) contribuye al desconocimiento de la información necesaria sobre las funciones a realizar.

La comunicación deficiente con los superiores y compañeros, la ausencia de un equilibrio adecuado de apoyo en situaciones de tensión, y la insuficiencia de recursos, provocada por la falta de cálculos anuales de materiales e insumos, generan desabastecimiento y afectan la satisfacción del personal. La falta de reconocimiento por labores bien realizadas, la dificultad para tomar decisiones asertivas bajo presión, la falta de responsabilidad del equipo y la incapacidad para trabajar en equipo contribuyen al malestar emocional y físico del personal, afectando el rendimiento tanto individual como grupal.

El 41.4% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023, indica que el conflicto de roles es alto. Esto se debe a desacuerdos entre los compañeros en las tareas realizadas, ya que no todos están capacitados ni tienen el mismo nivel de conocimiento para atender un área tan crítica como el servicio de emergencia. La disparidad de habilidades y enfoques genera incompatibilidad y descontento entre el personal. Además, la presencia de personas minuciosas y perfeccionistas, en contraste con aquellos que simplemente cumplen con sus actividades, agrega complejidad y tensiones al ambiente laboral. La falta de instrucciones claras por parte de algunos jefes contribuye a complicar las tareas y reduce la productividad del equipo.



b. Resultados de la Dimensión Demandas de Rol

Tabla 14

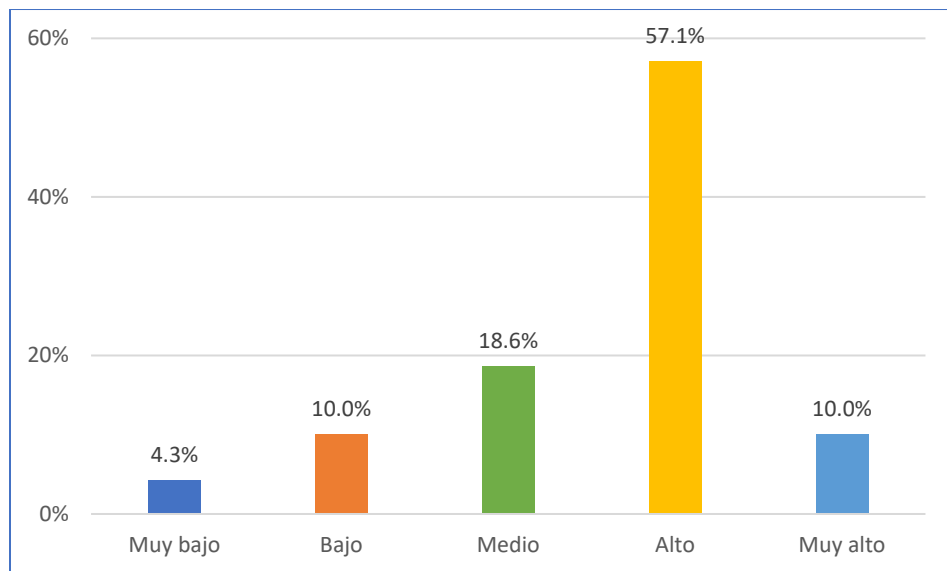
Demandas de Rol

	f	%
Muy bajo	3	4.3%
Bajo	7	10.0%
Medio	13	18.6%
Alto	40	57.1%
Muy alto	7	10.0%
Total	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 9

Demandas de Rol



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

La dimensión demanda de rol en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023, muestra que el 4.3% del personal indica que es muy bajo, seguido por un 10.0% que considera que es bajo, otro 10.0% que lo percibe como muy bajo, un 18.6% que lo califica



como medio, y finalmente, un 57.1% indica que es alto. Esta distribución refleja las diferentes presiones y desafíos a los que se enfrenta el personal de emergencia, tanto jefes como el personal asistencial. Entre las presiones destacan el tiempo para realizar funciones con cada paciente, la necesidad de tomar decisiones rápidas y asertivas, y la aptitud del familiar para la atención de algún paciente. Además, los profesionales en esta área están expuestos a situaciones críticas y traumáticas que pueden causar daño emocional. La constante exposición a diversas enfermedades, la observación de lesiones graves y la pérdida de vidas generan un nivel considerable de estrés en el personal.

c. Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol

Tabla 15

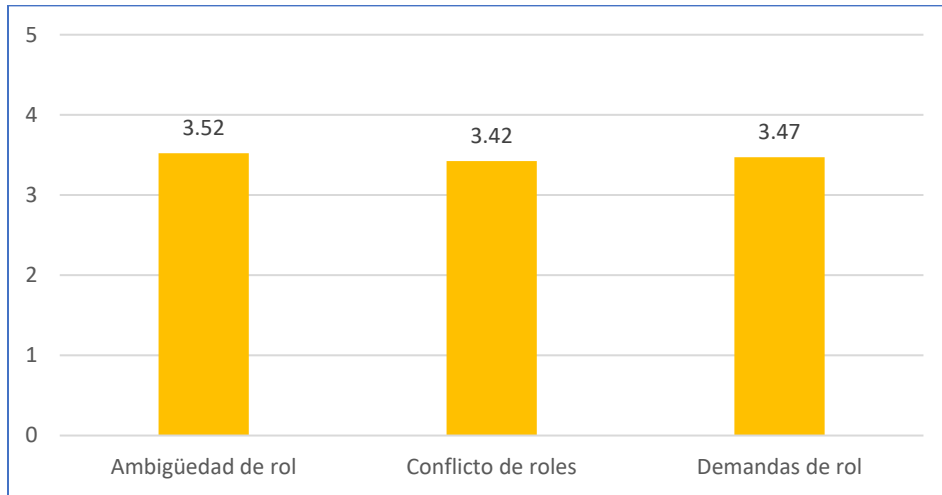
Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol

	Promedio	Interpretación
Ambigüedad de rol	3.52	Alto
Conflicto de roles	3.42	Alto
Demandas de Rol	3.47	Alto

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 10

Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas de Rol



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Según los puntajes promedio, la variable demandas de rol en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023, se encuentra en un nivel alto, con un puntaje de 3.47. Esto indica que el personal en este entorno experimenta demandas y desafíos significativos en relación con la ambigüedad de rol y los conflictos de roles. Estos factores pueden contribuir al estrés y malestar general del personal en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades en el área de emergencia.



4.2.4. Demandas Interpersonales

a. Resultados de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales

Tabla 16

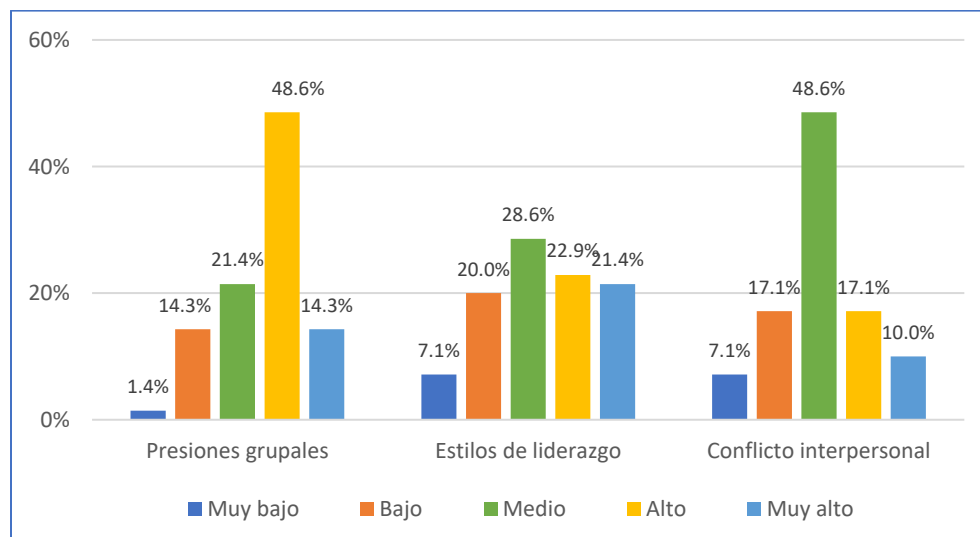
Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales

	Presiones grupales		Estilos de liderazgo		Conflicto interpersonal	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1	1.4%	5	7.1%	5	7.1%
Bajo	10	14.3%	14	20.0%	12	17.1%
Medio	15	21.4%	20	28.6%	34	48.6%
Alto	34	48.6%	16	22.9%	12	17.1%
Muy alto	10	14.3%	15	21.4%	7	10.0%
Total	70	100.0%	70	100.0%	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 11

Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado



En cuanto al componente de presiones grupales, un 48.6% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, en el año 2023, ha manifestado un nivel alto. Este fenómeno se atribuye a la percepción del personal de la falta de respaldo social sustancial por parte de algunos superiores en la consecución de sus tareas. La carencia de claridad en la información relativa a los procedimientos a seguir durante situaciones de emergencia contribuye a generar confusión y ansiedad entre el personal. Además, la comunicación inapropiada por parte de algunos jefes con el personal asistencial repercute negativamente en la eficacia laboral, el bienestar y la moral de dicho personal.

En relación al indicador de estilos de liderazgo, el 28.6% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, en el año 2023, señala que se encuentra en un nivel medio. Este resultado se atribuye a la insuficiente colaboración de algunos líderes con su equipo, generando repercusiones adversas, especialmente en el rendimiento laboral de todo el personal asistencial. La falta de respaldo en situaciones críticas, como cuando un paciente expresa quejas o inconformidades, se traduce en la atribución total de responsabilidad al personal asistencial por parte del jefe inmediato, lo que conduce a desmotivación y baja productividad. Además, la ausencia de reconocimiento hacia este personal impacta negativamente en la moral y la disposición para trabajar en condiciones de alta presión, resultando en una disminución de la productividad en sus funciones.

En relación al indicador de conflictos interpersonales, el 48.6% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, en el año 2023, indica que se encuentra en un nivel medio. Esta situación se debe a la carencia de ciertos valores entre algunos profesionales. A pesar de que el respeto, la colaboración, la empatía, la confianza y la ética son esenciales en el entorno laboral para mantener la armonía, estos elementos parecen estar ausentes en esta área



específica, generando incomodidad entre colegas y contribuyendo a una relación laboral deficiente. Además, la falta de metas profesionales individuales, como adquirir experiencia y conocimientos, también impacta negativamente en el rendimiento y el adecuado desenvolvimiento del área de emergencia.

b. Resultados de la Dimensión Demandas Interpersonales

Tabla 17

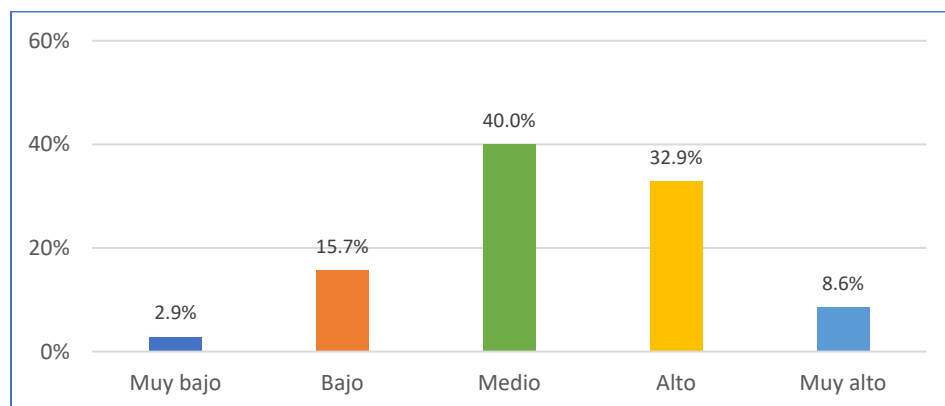
Demandas Interpersonales

	f	%
Muy bajo	2	2.9%
Bajo	11	15.7%
Medio	28	40.0%
Alto	23	32.9%
Muy alto	6	8.6%
Total	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 12

Demandas Interpersonales



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado



En lo que respecta a la dimensión de demandas interpersonales, el 2.9% del personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, en el año 2023, indica que se encuentra en un nivel muy bajo, mientras que el 8.6% señala que es muy alto. Además, el 15.7% considera que es bajo, el 32.9% opina que es alto y el 40.0% afirma que es medio. Esta variabilidad se atribuye a la influencia significativa que tienen las relaciones interpersonales en el bienestar emocional del personal. No obstante, parece que no se está fomentando una cultura laboral que promueva valores y una comunicación abierta, lo que impide el desarrollo de relaciones positivas y, por ende, afecta negativamente los resultados al finalizar sus actividades. La incapacidad para resolver conflictos debido a las relaciones deterioradas entre colegas agrega peso al trabajo y aumenta la presión sobre el personal.

c. Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales

Tabla 18

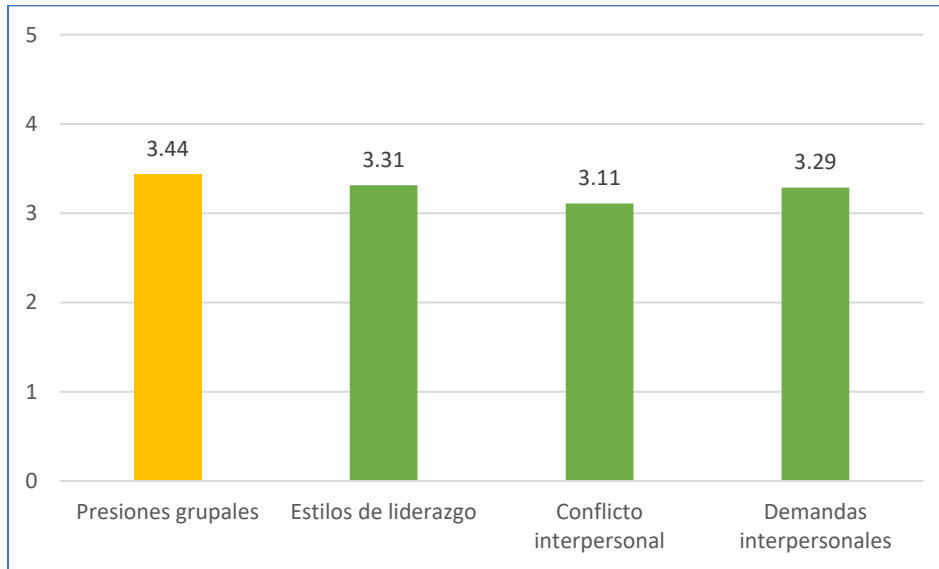
Comparación Promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales

	Promedio	Interpretación
Presiones grupales	3.44	Alto
Estilos de liderazgo	3.31	Medio
Conflicto interpersonal	3.11	Medio
Demandas Interpersonales	3.29	Medio

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 13

Comparación promedio de los Indicadores de la Dimensión Demandas Interpersonales



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

El promedio de las puntuaciones en los indicadores muestra que las presiones grupales están en un nivel alto con un puntaje de 3.44, los estilos de liderazgo se sitúan en un nivel medio con una puntuación de 3.31, y los conflictos interpersonales también se encuentran en un nivel medio con una puntuación de 3.11. En consecuencia, se puede afirmar que la dimensión de demandas interpersonales tiene un nivel medio en general, lo que refleja la complejidad de las relaciones y la interacción entre el personal en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023.



4.3. Resultados Respecto al Objetivo General

Tabla 19

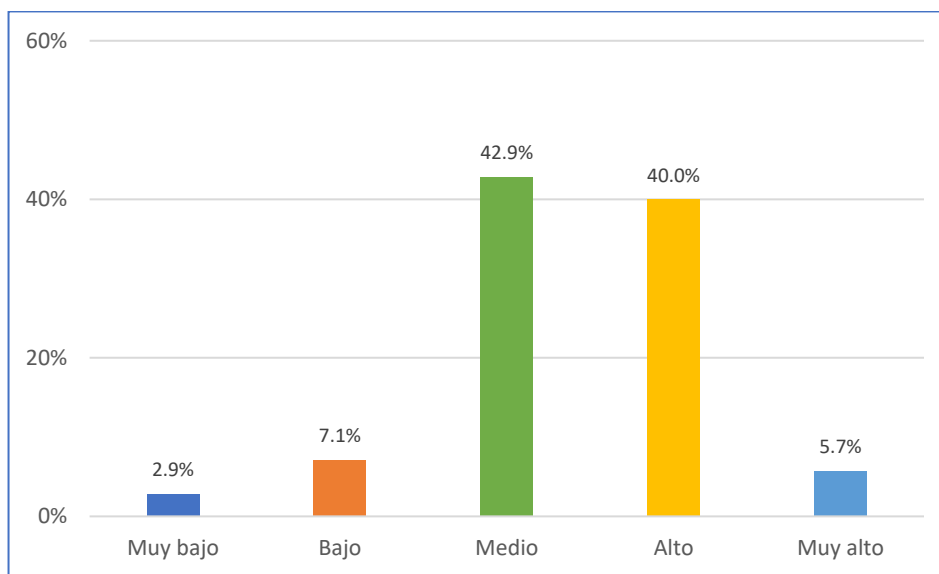
Estresores Organizacionales

	f	%
Muy bajo	2	2.9%
Bajo	5	7.1%
Medio	30	42.9%
Alto	28	40.0%
Muy alto	4	5.7%
Total	70	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 14

Estresores Organizacionales



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

En lo que respecta a la métrica de Estresores Organizacionales, un 42.9% del personal del área de emergencia en el Hospital Adolfo Guevara Velasco para el año 2023 lo considera en un



rango medio con una tendencia hacia alto, seguido por un 40.0% que lo clasifica como alto. Esta evaluación señala que en el área de emergencia se observan estresores organizacionales derivados de varios factores o situaciones críticas a las que se enfrentan a diario médicos, enfermeras y técnicos. Elementos como las exigencias en las tareas generan niveles significativos de estrés, destacando que esta área se caracteriza por situaciones críticas, toma de decisiones rápida y una carga de trabajo intensa y continua, donde el tiempo es limitado, resultando en incomodidad e insatisfacción para el personal y, por ende, en un desempeño laboral deficiente.

Además, no se evidencia un rendimiento óptimo en las demandas físicas, ya que algunas condiciones del entorno laboral no son adecuadas para llevar a cabo las actividades, como espacios incómodos para realizar maniobras de reanimación o instalaciones inadecuadas para el aseo del paciente. Factores como la temperatura y la iluminación inadecuadas también contribuyen a generar incomodidad y aumentar la intensidad de la carga de trabajo.

Por otro lado, las demandas de rol también afectan regularmente al personal asistencial. Las expectativas y responsabilidades asociadas con cada posición no se desarrollan adecuadamente debido al desconocimiento, falta de capacitación o la ejecución de múltiples tareas, lo que resulta desafiante y genera un alto nivel de estrés en el personal.

Finalmente, las demandas interpersonales muestran un impacto de nivel medio en el área de emergencia. Las relaciones entre compañeros no son óptimas debido a la falta de comunicación, diferencias en valores personales y la ausencia de incentivos para el trabajo en equipo, lo que contribuye a generar incomodidad y un alto nivel de estrés en la interacción diaria en el entorno laboral.



4.4. Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores

Organizacionales

Tabla 20

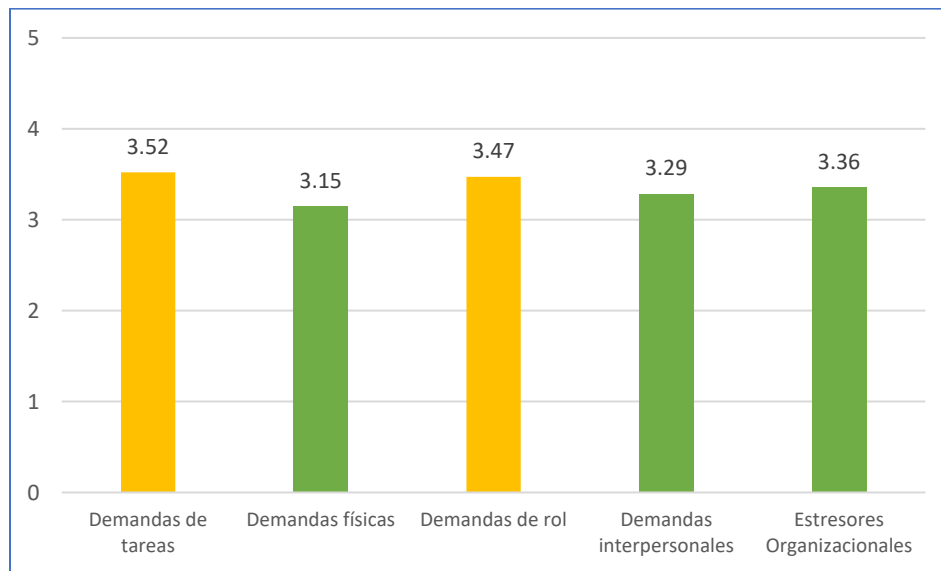
Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales

	Promedio	Interpretación
Demandas de tareas	3.52	Alto
Demandas físicas	3.15	Medio
Demandas de rol	3.47	Alto
Demandas interpersonales	3.29	Medio
Estresores Organizacionales	3.36	Medio

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

Figura 15

Comparación Promedio de las Dimensiones de la Variable Estresores Organizacionales



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado

En relación con los puntajes promedio de las distintas dimensiones evaluadas, se observa que la dimensión de demandas de tarea presenta un nivel alto, con un puntaje de (3.52). Por otro



lado, las demandas físicas se sitúan en un nivel medio, registrando una puntuación de (3.15). La dimensión de demandas de rol exhibe un nivel alto, alcanzando una puntuación de (3.47). En cuanto a las demandas interpersonales, se posicionan en un nivel medio, con un puntaje de (3.29). En consecuencia, al considerar estos resultados, se concluye que la variable de estresores organizacionales, obtenida mediante la combinación de estas dimensiones, se sitúa en un nivel medio, evidenciando la presencia de factores que generan tensiones organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Estos resultados reflejan la complejidad y la diversidad de desafíos que enfrenta el personal en su entorno laboral, abordando tanto aspectos relacionados con las tareas en sí, como aquellos vinculados a las relaciones interpersonales y las expectativas asociadas a sus roles.



CAPITULO V

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

5.1. Descripción de hallazgos relevantes y significativos.

Este estudio se propuso como objetivo principal la descripción de los estresores organizacionales presentes en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en el año 2023. Se anticipa que este análisis impactará positivamente en el servicio de emergencia y en el desempeño general del personal asistencial, incluyendo médicos, enfermeras y personal técnico. Además, se espera que contribuya al fortalecimiento de las competencias profesionales, resultando en una mejora global en la prestación de servicios hospitalarios. A continuación, se presentará un resumen de los resultados más destacados.

- El área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco (ESSALUD) en Cusco muestra un nivel elevado de estresores organizacionales, con un 40.0%, seguido por un 42.9% que indica un nivel medio, según la percepción del personal asistencial. Estos resultados sugieren que los estresores organizacionales están vinculados a situaciones estresantes, y revelan una falta significativa de apoyo y cuidado emocional y físico para el personal asistencial. Además, se evidencia un alto grado de desconocimiento sobre los factores que podrían estar generando estrés, señalando deficiencias en la gestión y la identificación oportuna para promover un entorno laboral saludable y productivo.
- En el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023, las demandas de tareas se consideran altas, según el 41.4% del personal asistencial. Este indicador sugiere la ausencia de un entorno de trabajo positivo y saludable, así como bajos niveles de rendimiento en las funciones asignadas. Además, indica una



falta de capacidad para manejar situaciones de presión y la no implementación de métodos para la revisión y mejora continua de habilidades en contextos laborales intensos o de carga significativa.

- Las demandas físicas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023 es medio, así lo señalan el 40.0% del personal asistencial, esto nos da a entender que las condiciones de lugar como en temperatura, diseño de oficina e iluminación no están bien adecuadas en su totalidad para la realización de funciones y permanencia del personal asistencial, también se observó que no hay un programa de entrenamiento adecuado para la realización de esfuerzos físicos al momento de realizar sus funciones. Ni proporciona programas educativos que aborden la importancia de la higiene del sueño.
- En el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en 2023, las demandas de rol se consideran altas, según el 57.1% del personal asistencial. Estos resultados sugieren la presencia de un elevado nivel de tensión e insatisfacción laboral por parte del personal asistencial, señalando la falta de claridad para el desarrollo de funciones y la falta de información sobre el propósito y metas del puesto de trabajo, señala también situaciones en la que el personal asistencial enfrenta dificultades, cuando tiene dos o más roles que desempeñar, mala distribución de los roles, realización de diferentes roles al mismo tiempo.
- Las demandas interpersonales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, 2023 es medio. Así lo señalan el 40.0% del personal asistencial se observa altos niveles en las presiones de grupo debido a la alta congestión de pacientes, por otro lado, se percibe presión por parte de los jefes de turno,



expectativas muy exigentes y un liderazgo inadecuado por algunos jefes, No se observa incentivación ni reconocimiento por parte de los jefes de área. Además, señalan una carencia de comprensión, comunicación abierta, valores, ética, respeto y empatía hacia los roles desempeñados por otros compañeros de trabajo, por último, se observa las diferentes personalidades conflictivas, conductas y actitudes que toma el personal asistencial al momento de desarrollar sus funciones en el área de emergencia.

5.2. Limitación del estudio.

La realización de esta investigación demandó un tiempo de espera durante el año 2023, ya que necesitaba ser evaluada y aprobada por el área de capacitación del Hospital Adolfo Guevara Velasco, siguiendo su trámite correspondiente. Este periodo de espera se superó con la obtención de la resolución de aceptación para llevar a cabo la aplicación de la encuesta. Posteriormente, se procedió a realizar de manera personal la encuesta a cada uno de los profesionales que integran el área de emergencia.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.

La revisión de la literatura especializada ha abordado la variable de estresores organizacionales, y a continuación, se realizará una comparación con los resultados de investigaciones similares. El objetivo de la presente investigación fue describir los estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco durante el año 2023. Los hallazgos indican que el nivel de estresores organizacionales en este contexto es elevado, según el 40.0% del personal asistencial. Esta información, al ser contrastada con los hallazgos de Valverde (2020) en su tesis "Estresores organizacionales y satisfacción laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional José



Faustino Sánchez" en Huacho, 2019, muestra una correlación negativa moderada y altamente significativa entre los estresores organizacionales y la satisfacción laboral. Este resultado sugiere que a medida que aumentan los estresores organizacionales, la satisfacción laboral tiende a disminuir. Además, se observan similitudes en las dimensiones de demandas de tareas, demandas físicas, demandas de roles y demandas interpersonales. Es importante señalar que, aunque ambas investigaciones abordan la misma variable y dimensiones, difieren en los métodos utilizados y en la población de estudio.

El personal asistencial ha indicado que el nivel de estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco-Cusco es considerable, alcanzando un 40.0%. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Cartagena (2021) en su tesis sobre "Estresores Organizacionales dentro de la unidad de administración del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco". En dicho estudio, se concluyó que los estresores organizacionales en la Unidad de Administración se consideran moderados en general, según la escala de interpretación utilizada. El promedio obtenido (3.39) señala que el 65.6% de los colaboradores encuestados experimentan estos estresores en ese rango. Las dimensiones más afectadas son las demandas interpersonales y las demandas físicas, con promedios de 3.72 y 3.5 respectivamente. Por otro lado, las dimensiones de demandas de tarea y demandas de rol obtuvieron promedios de 3.26 y 3.08, considerándose moderados, lo que sugiere que representan una amenaza significativa para los colaboradores. Aunque ambas investigaciones comparten métodos similares y abordan la misma variable con dimensiones idénticas, la principal limitación en la comparación es que el estudio anterior tiene una población reducida.

El objetivo central de la investigación principal fue determinar, analizar y describir el nivel de estrés generado por los estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo



Guevara Velasco en la ciudad del Cusco durante el año 2023. Los resultados obtenidos indican que, según la percepción de los colaboradores, el nivel de estresores organizacionales en dicha área se clasifica como alto, con un 40.0%, seguido de un 42.9% que lo considera en un nivel medio. Estos hallazgos contrastan con los resultados obtenidos por Silva (2021) en su tesis, centrada en analizar el impacto de los estresores organizacionales en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la micro red Vegueta, Huacho, 2020. En dicho estudio, se observó un grado negativo alto en la influencia de los estresores organizacionales en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020, especialmente en áreas como demandas de tareas, demandas físicas, demandas de rol y demandas interpersonales. Aunque ambas investigaciones abordan la misma variable y dimensiones, difieren en los métodos utilizados, ya que la investigación anterior se enfoca en la correlación de variables y cuenta con una población de estudio más reducida.

La indagación realizada en el área de emergencias del hospital Adolfo Guevara Velasco en la ciudad del Cusco durante el año 2022 indica que, según el personal asistencial, el nivel de estresores organizacionales se ubica en un rango medio con una tendencia hacia alto. En contraste, la investigación llevada a cabo por Mamani (2019) en el centro de salud del distrito de Sicuani - Cusco, tenía como propósito examinar y describir los estresores organizacionales. En este estudio, se confirmó que los estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla se consideran moderados, con un promedio de 2.13, reflejando que el 60.9% de los colaboradores encuestados perciben estos estresores en ese rango. La dimensión con el promedio más alto fue la de demandas de tareas, calificada como alta con 2.35; las dimensiones de demandas de rol, demandas interpersonales y demandas físicas obtuvieron promedios de 2.13, 2.10 y 1.95 respectivamente, todos calificados como moderados. A pesar de que ambas investigaciones emplean los mismos



métodos y tienen variables de estudio y dimensiones iguales, la principal limitación para la comparación radica en que el estudio anterior cuenta con una población reducida.

5.4. Implicancias del estudio.

En este trabajo se identificó que en las diferentes áreas de un centro de salud el personal asistencial es el más afectado debido a que están expuestos a situaciones de dolor y sufrimiento constante, los servicios de emergencia son los que constantemente viven en modo alerta, por lo que es posible generalizar la información.

Este trabajo tiene valor teórico en el ámbito académico, ya que se utilizará como un marco teórico para profundizar y fortalecer las teorías existentes relacionadas a los estresores organizacionales, que deben ser considerados por los centros de salud, para mejorar e identificar y tomar conciencia de cómo mejorar las condiciones laborales para el personal asistencial.

Por otro lado, esta investigación brindara información valiosa al área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, describiendo sus condiciones permitiendo tener un adecuado y real entendimiento de los estresores organizaciones que afectan a este personal. Teniendo en cuenta estas consideraciones, el servicio de emergencia tendrá personal más eficiente y sano tanto física como emocionalmente. Por lo tanto, el personal asistencial experimentara situaciones reconfortantes donde desarrollaran exitosamente sus labores.



CONCLUSIONES

1. Se identificó que el 42.9% de los encuestados califican los estresores organizacionales en el área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco en Cusco como “medio” mientras que el 40.0% la considera alta. Lo que evidencia que el personal asistencial está expuesto a los diferentes estresores organizacionales que son factores presentes en el trabajo debido a que el personal asistencial está siempre expuesto a situaciones de sufrimiento y dolor y sus condiciones de trabajo no son de todo buenas, para el desarrollo de sus funciones generando consecuencias organizacionales y niveles altos de estrés.
2. Se identificó que el 41.4% del personal asistencial manifestó que las demandas de tareas en el área de emergencia son consideradas como “alta” lo que origina que el personal asistencial desarrolla una ocupación inherentemente estresante, por las condiciones en las que trabajan y carecen de la capacidad para realizar todo el trabajo generándose una sobrecarga de tareas generándoles tensión y ansiedad incrementando su nivel de estrés.
3. El 40.0% del personal asistencial expone que las demandas físicas en el área de emergencia son consideradas como “medio” lo que origina alto nivel de exigencias físicas que experimenta el personal asistencial los lugares de trabajo no están bien adecuados ni implementados en su totalidad y en algunos casos carecen de una ubicación inadecuada y los cambios de horarios afectan totalmente al desgaste físico del personal asistencial.
4. Sorprendentemente el personal asistencial que representa el 57.1% del área de emergencia sostiene que las demandas de rol son consideradas como “alta”; lo que



genera que el personal asistencial carece de falta de claridad en algunas de sus responsabilidades, lidian constantemente con mucha presión para llegar a las expectativas del jefe en turno, malas relaciones interpersonales falta de una comunicación integral ocasionan descontento y desmotivación en el personal asistencial.

5. Finalmente, el 40.0% del personal asistencial manifestó que las demandas interpersonales son consideradas como “medio”. Esto significa que el personal asistencial está expuesta a presiones grupales donde establecen la productividad alta de sus miembros, el liderazgo por parte de los jefes se muestra deficiente y no se muestra mucho apoyo social y no considera la opinión de su personal llevándolos a situaciones incómodas, también están expuestos a conductas opuestas observándose personalidades, aptitudes diferentes lo que les generaría malestar e incompatibilidad y altos niveles de estrés.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente y los directivos y jefes del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco: tomar en cuenta los estresores organizacionales debido a que la presencia de estrés se ha generalizado en las organizaciones y tiene efectos potencialmente perjudiciales. Los jefes en turno deben promover programas institucionales, mejorar la cultura organizacional con el fin de mejorar las condiciones de vida y trabajo del personal asistencial.
2. Se recomienda a los jefes del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco, para las demandas de tareas usar los programas institucionales para manejar el estrés de su personal asistencial distribuyendo cargas de trabajo razonables, mantener actualizados con las últimas prácticas y avances y nuevos conocimientos.
3. Se recomienda a los jefes del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco, para las demandas físicas mejorar y crear un entorno más seguro, cómodo y eficiente con espacios que estén bien diseñados para reducir la fatiga y prevenir lesiones y principalmente el área de descanso que es vital para la personal asistencia, emplear también un buen diseño de horarios de trabajo que permita al personal recuperar sus patrones de sueño y relajación.
4. Se recomienda a los jefes del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco, para las demandas de rol, emplear programas colaterales para reducir el estrés, como pausas recreativas que son pequeños espacios para que el personal asistencial pueda estirarse o relajarse, comer o respirar o dar una caminata que le ayude a restablecer su balance y poder continuar con sus funciones del día,



capacitaciones constantes para el buen manejo de sus funciones y orientación, poner sus funciones y resultados muy claros para cada personal asistencial, incentivar la comunicación abierta y clara, facilitar e incentivar la convivencia y buenas relaciones entre compañeros de trabajo, resoluciones constructivas ante cualquier conflicto, por consiguiente desarrollar un ambiente de trabajo saludable.

5. Se recomienda a los jefes del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco, para las demandas interpersonales fomentar estrategias para mejorar las habilidades de comunicación y empatía en su personal asistencial a través de grupos de recreación donde el personal pueda interactuar con sus colegas de trabajo y promover la colaboración efectiva, también proporcionar técnicas de gestión de estrés, a través de ejercicios, alimentación, técnicas de relajación, establecer relaciones afectivas y fomentar una cultura que valore la colaboración y el trabajo en equipo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. C. (2014). "Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales". *Para optar el título de doctor*. Universidad de Salamanca, Salamanca.
- Alés et al. (2007). *Auxiliares de enfermería de la diputación provincial de Granada*. Sevilla: Mad, S,L.
- Alvarez, E., Gómez, S., & Muñoz, I. (2010). *Definición y desarrollo del concepto de Ocupación: ensayo sobre la experiencia de construcción teórica desde una identidad local*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Aragon, C. (2022). Cuanto pesa el estrés laboral en la salud mental: Del burnout a la depresión. *Molecular Psychiatry*, 10. Obtenido de EL.
- Arbaiza, F. L. (2017). *Liderazgo y comportamiento Organizacional*. Lima: Universidad ESAN.
- Arciniega, R. S., & Calderon, L. B. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. Mexico: UNAM.
- Ávila, G. (2012). Enemigo silencioso en el mundo laboral. *Contaduría pública*, 49.
- Barrios, A. (2016). Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. *Revista de Psicología*, 265.
- Caldera, G. D., Zarate, N. L., & Gonzalez, G. C. (2018). Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México. *Forum Empresarial*, 24.
- Cantú, C. (1986). *Historia Universal*. Madrid: Imprenta de Gaspar y Roig.



Cartagena, I. I. (2021). "Estresores Organizacionales dentro de la unidad de administracion del hospital Alfredo Callo Rodriguez de Sicuani-Cusco 2021. *Para la obtencion del titulo profesional*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

De la Mora, L. J. (2003). *Psicología del aprendizaje*. México: Progreso.

Del Hoyo, D. M. (1997). *Estres Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Del Rey, G. S. (2007). *Estaturo de los trabajadores comentado y con jurisprudencia*. Madrid: La Ley.

Escriva, P. M. (1985). *Medicina de la personalidad (Cuarta edición)*. Santander: Editorial Sal Terrae.

Essalud. (19 de Abril de 2023). *Essalud.com*. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/organigrama.pdf>

Essalud. (20 de Abril de 2023). *Essalud.com*. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/nuestra-institucion/>

Essalud. (20 de Abril de 2023). <http://www.essalud.gob.pe/>. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/poi/POI2020.pdf>

Gestión. (18 de Febrero de 2019). *www.Gestión.com*. Obtenido de Gestión.com: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/enfrentar-estres-laboral-nnda-nnlt-258950-noticia/?ref=gesr>

Gestión. (31 de junio de 2023). *www.gestion.com*. Obtenido de Gestión.com: <https://gestion.pe/tendencias/seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo-cuales-son-las-causas-noticia/>

Gil, E. M., & Giner, d. I. (2007). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC.



- Gómez, O. D., & Gómez, V. M. (2007). *Consultoría e ingeniería ambiental: Planes, programas, proyectos, estudios, instrumentos de control ambiental, dirección y ejecución ambiental de obra, gestión ambiental de actividades*. Madrid: Ediciones Mundi - Prensa.
- Griffin, R. W. (2011). *Administración (Décima Edición)*. México D.F.: Cengage Learning.
- Griffin, R. w., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones. (Decimosegunda ed.)*. México D.F.: Cengage Learning p.150.
- Hernandez, G. F. (2009). El estres en el trabajo: un enfoque Sico-administrativo. 360-372.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico : Mc Graw Hill.
- Iniesta, A. (2016). *Guia sobre el manejo del estres desde medicina del trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands.
- Jiménez, D. P. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- Leo, F., González, I., & Sánchez, P. (2015). El conflicto de rol y el conflicto de equipo como debilitadores de la eficacia colectiva. *Revista de psicología del deporte*, 172.
- López, P. B. (2001). *La esencia del marketing*. Barcelona: UPC.
- Luna, G. A. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Mamani, H. L. (2019). "Estresores Organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019". *Para la ontencion del titulo profesional*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- March, J., & Sánchez, A. (2002). *Avances y bloqueos en la transición económica*. Valencia: Gráficas Papaliona.



- Mejía, C., Chacon, J., Leiva, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *revista de la asociación española de especialistas en medicina del trabajo*, vol. 28.
- Mingote, A. J., & Pérez, C. F. (1999). *El estrés del médico (Manual de autoayuda)*. Madrid: Díaz de Santos, S. A.
- OIT, O. i. (28 de abril de 2016). *Estres en el trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/document/s/publication/wcms_473270.pdf
- OMS. (21 de Febrero de 2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [OrganizacionMundialdeLaSalud.com: https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress)
- Penalva, J. (2017). *El concepto de seguridad. Importancia relativa de las dimensiones de la seguridad en Europa y en el sur del Mediterráneo*. Madrid: ieee.es.
- Platas, J., & Cervantes, M. (2014). *Planeación, Diseño y Layout de instalaciones*. México: Patria.
- R. Mejía, C., I. Chacon, J., Enamorado Leiva, O., Garnica, L., Chacon Pedrasa, S., & Garcia Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Asociación Española de Especialización Médica Trabajo*.
- RAE. (7 de Noviembre de 2023). *Real Academia Española*. Obtenido de https://dle.rae.es/inherente?m=30_2
- RAE. (7 de Noviembre de 2023). *Real Academia Española.com*. Obtenido de <https://dle.rae.es/presi%C3%B3n>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.



Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional (Decimotercera edicion)*. Mexico: Pearson Educacion p. 41.

Romero Ayuso, D. M., & Moruno Miralles, P. (2003). *Terapia Ocupacional Teorias y Tecnicas*. Barcelona Madrid: MAASON S.A.

Rozitchner, A. (2012). *Ganas de vivir la filosofía del entusiasmo*. Buenos Aires: Sudamericana.

Sanchez, C. H., & Reyes, M. C. (1996). *Metodologia y disrño en la investigacion cientfica* . Lima : Mantaro .

Sánchez, R. M. (2004). *Manual de trabajo social*. México: Plaza y Valdés.

Silva, R. D. (2021). "Estresores organizacionales y desempeño laboral del personal asistencial de salud de la microred!, Vegueta 2020". *Para optar el grado academico de maestria*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion., Huacho.

Valverde, T. E. (2020). "Estresores Organizacionales y satisfacion laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad nacional Jose Faustino Sanchez Carrion,Huacho,2019". *Para la obtencion de titulo profesional*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carriôn, Huacho _Peru.

Vidal, L. V. (2019). *El estres laboral analisis y prevencion*. Zaragoza: Une.

Zarur, R. A. (2004). *El entorno económico: Elementos teóricos y metodológicos para su análisis*. Bucaramanga: UNAB.



ANEXOS

A) MATRIZ DE CONSISTENCIA:

“ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO EN LA PROVINCIA DEL CUSCO, 2023”

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología
Problema general	Objetivo general	Estresores Organizacionales	Enfoque de investigación:
¿Cómo son los estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020?	Describir como son los estresores organizacionales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020.		Cuantitativo
			Diseño de la investigación
			No experimental
			Alcance de la investigación
			Descriptivo
			Población
			La población comprende a los colaboradores que son médicos, licenciadas en enfermería y técnicos en enfermería los cuales hacen un total de 70 colaboradores.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Dimensiones	
PE.1. ¿Cómo son las demandas de tareas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020?	OE.1. Describir como son las demandas de tareas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020.	D1. Demandas de tareas D2. Demandas físicas D3. Demandas de rol D4. Demandas interpersonales	



PE.2. ¿Cómo son las demandas físicas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020?

OE.2. Describir como son las demandas físicas en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020.

PE.3. ¿Cómo son las demandas de rol en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020?

OE.3. Describir como son las demandas de rol en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020.

PE.4. ¿Cómo son las demandas interpersonales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020?

OE.4. Describir como son las demandas interpersonales en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco en la provincia del Cusco, 2020.

Muestra

Muestra censal

Técnica

Encuesta

Instrumento

Cuestionario



B) MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Porcentaje	Nro. de ítems	Ítems (Reactivo)	Escala de valoración
Estresores Organizacionales	Demandas de tareas	Ocupación	23 %	6	1. Cumple usted con todas las actividades programadas en el día.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Seguridad			2. Siente usted que las tareas que desempeña le exigen más de lo normal.	
	Sobrecarga	3. El trabajo que usted realiza le genera desafíos constantes.				
		4. Las actividades que usted tiene asignado requieren de mayor cantidad de horas de trabajo				
					5. Siente usted que no tiene la capacidad para enfrentar las jornadas excesivas que le ocasionan cansancio.	
					6. Usted se siente presionado con el límite de tiempo para el cumplimiento de sus labores.	
	Demandas físicas	Temperatura	26%	7	1. Usted se siente que está expuesto a condiciones cómodas y seguras en su lugar de trabajo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Diseño de oficina		2. Considera usted que los espacios en su lugar de trabajo no le permiten trabajar o realizar sus tareas a gusto.				
					3. Los espacios donde labora no están distribuidos coordinadamente.	



	Iluminación			4.La iluminación en su lugar de trabajo no contribuye a un rendimiento adecuado. 5. Siente usted que la falta de comodidad le causa molestias para su desempeño en el trabajo.
	Horario de trabajo			6. Los cambios repentinos de turno afectan sus necesidades de sueño y descanso. 7. Las horas extensas de trabajo no le generan satisfacción del trabajo realizado.
	Ambigüedad de rol			1.Considera usted que las altas expectativas del jefe le conducen a la frustración. 2.Considera usted que la falta de responsabilidad afecta el trabajo en equipo de turno. 3. Considera usted que le asignan tareas que están fuera de su labor. 4. Su jefe no le brinda información necesaria sobre sus funciones a realizar.
Demandas de rol		26%	7	5. Las labores que desempeña le generan desacuerdo con sus compañeros de trabajo. 6. Las labores que realiza se complican al trabajar con personas que tienen otras expectativas y para usted sean poco razonables y distinta forma de trabajo a la suya. 7. Para la realización de sus actividades o tareas cuenta con instrucciones poco específicas y limitadas.
	Conflicto de roles			1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre



			7	1. Considera usted que no existe apoyo por parte de su jefe para el logro de sus resultados.	
	Presiones grupales			2. Considera usted que la mala comunicación con sus compañeros le generan perjuicio en su trabajo.	
				3. Considera usted que la falta de colaboración del jefe con su equipo puede generar conflictos en el resultado del trabajo.	1. Nunca
Demandas interpersonales	Estilos de liderazgo	26%		4. Siente usted que la falta de reconocimiento por parte de su jefe desmotiva a los trabajadores.	2. Casi nunca
				5. Considera usted que se presentan carencia de valores entre compañeros de trabajo.	3. A veces
	Conflicto interpersonal			6. Considera usted que la falta de objetivos afecte su desarrollo en el trabajo	4. Casi siempre
				7. Considera usted que existen personalidades incompatibles que perjudican el desarrollo de sus actividades.	5. Siempre
			100 %		
			27		



C) INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario dirigido a los médicos, licenciados y técnicas de enfermería del área de emergencia del hospital Adolfo Guevara Velasco.

Objetivo: Recabar información que permita describir como son los estresores organizacionales en el área de emergencia. Para lo cual se le solicita que responda de la manera más veraz posible, ya que de la exactitud y franqueza de sus respuestas dependerá el valor de la investigación.

Cabe señalar que el presente cuestionario es **anónimo**.

Indicaciones: Marque con una (X) la alternativa u opción deseada.

Información general:

	Edad: 18 – 25 ()
Género: Masculino ()	26 – 35 ()
Femenino ()	36 – 45 ()
	46 a más ()

Opciones:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre



DIMENSIÓN 1: DEMANDAS DE TAREAS					
N.º	Ítems	1	2	3	4
1	Cumple usted con todas las actividades programadas en el día.				
2	Siente usted que las tareas que desempeña le exigen más de lo normal.				
3	El trabajo que usted realiza le genera desafíos constantes.				
4	Las actividades que usted tiene asignado requieren de mayor cantidad de horas de trabajo				
5	Siente usted que no tiene la capacidad para enfrentar las jornadas excesivas que le ocasionan cansancio.				
6	Usted se siente presionado con el límite de tiempo para el cumplimiento de sus labores.				

DIMENSIÓN 2: DEMANDAS FÍSICAS					
N.º	Ítems	1	2	3	4
1	Usted se siente que está expuesto a condiciones cómodas y seguras en su lugar de trabajo.				
2	Considera usted que los espacios en su lugar de trabajo le permiten realizar sus tareas a gusto.				
3	Los espacios donde labora no están distribuidos coordinadamente.				
4	La iluminación en su lugar de trabajo no contribuye a un rendimiento adecuado.				
5	Siente usted que la falta de comodidad le causa molestias para su desempeño en el trabajo.				



6	Los cambios repentinos de turno afectan sus necesidades de sueño y descanso.				
7	Las horas extensas de trabajo no le generan satisfacción del trabajo realizado.				

DIMENSIÓN 3: DEMANDAS DE ROL					
N.º	Ítems	1	2	3	4
1	Considera usted que las altas expectativas del jefe le conducen a la frustración.				
2	Considera usted que la falta de responsabilidad afecta el trabajo en equipo de turno.				
3	Considera usted que le asignan tareas que están fuera de su labor.				
4	Su jefe no le brinda información necesaria sobre sus funciones a realizar.				
5	Las labores que desempeña le generan desacuerdo con sus compañeros de trabajo				
6	Las labores que realiza se complican al trabajar con personas que tienen otras expectativas y para usted sean poco razonables y distinta forma de trabajo a la suya.				
7	Para la realización de sus actividades o tareas cuenta con instrucciones poco específicas y limitadas.				



DIMENSIÓN 4: DEMANDAS INTERPERSONALES					
N.º	Ítems	1	2	3	4
1	Considera usted que no existe apoyo por parte de su jefe para el logro de sus resultados.				
2	Considera usted que la mala comunicación con sus compañeros le generan perjuicio en su trabajo				
3	Considera usted que la falta de colaboración del jefe con su equipo puede generar conflictos en el resultado del trabajo.				
4	Siente usted que la falta de reconocimiento por parte de su jefe desmotiva a los trabajadores.				
5	Considera usted que se presentan carencia de valores entre compañeros de trabajo.				
6	Considera usted que la falta de objetivos afecte su desarrollo en el trabajo.				
7	Considera usted que existen personalidades incompatibles que perjudican el desarrollo de sus actividades.				



Procedimiento de la Baremación

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

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

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

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

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

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0,8$

Construcción de la Baremación:

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



D) RESOLUCION PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACION

INT



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 509 -GRACU-ESSALUD-2023

CUSCO, 23 OCT 2023

VISTO,

La Nota de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia N° 485-OCID-GRACU-ESSALUD-2023 de fecha 18 de octubre del año 2023, sobre la solicitud de emisión de la resolución de autorización de ejecución de Proyecto de Investigación;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución del Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación N° 46-IETSI-ESSALUD-2019 de fecha 03 de junio del 2019, se resuelve aprobar la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01. "Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud"; cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la aprobación, ejecución, supervisión, difusión, priorización y promoción de las actividades y estudios de investigación en salud a ser desarrollados en EsSalud;

Que, en el numeral 1 del Capítulo III – Disposiciones Generales de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la distinción entre ensayos clínicos y estudios observacionales se realiza según la definición regulatoria de ensayo clínico contenida en el Reglamento de Ensayos Clínicos y en esta Directiva, la misma que necesariamente corresponde a la definición metodológica. Los estudios que no cumplan la definición regulatoria de ensayo clínico serán considerados como estudios observacionales;

Que, en el numeral 2.1.1. de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, los estudios observacionales se desarrollan mediante las siguientes modalidades: INSTITUCIONAL, EXTRA INSTITUCIONAL, COLABORATIVA Y TESIS DE PREGRADO;

Que, en el numeral 2.2.1 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece el proceso de aprobación de los estudios observacionales y la presentación de los documentos por parte del investigador principal (IP) o el coinvestigador responsable ante la Instancia Encargada del Área de Investigación (IEAI);

Que, en el numeral 2.2.2 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, la IEAI recibe el expediente y verifica el cumplimiento de los requisitos. Luego, envía el expediente al Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) en un plazo que no exceda de tres días útiles;

Que, en el numeral 2.2.5 de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01, se establece que, una vez aprobado el protocolo por el CIEI, la Gerencia evalúa el expediente y emite una carta dirigida al investigador con su decisión de autorizar o no el inicio del estudio en un plazo no mayor a catorce días calendario. La IEAI comunica la decisión al Comité y al IP haciéndole llegar la carta o certificado de aprobación del comité y de la gerencia. El Gerente del Órgano puede delegar esta función de autorización de estudios observacionales a otra instancia que considere conveniente, por ejemplo, a la IEAI o al director del establecimiento;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Red Asistencial Cusco N° 305-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 21 de setiembre del año 2020 y su modificatoria con Resolución N° 329-GRACU-ESSALUD-2020 de fecha 08 de octubre del año 2020, se resuelve, conformar, a partir de la fecha y por el periodo de tres (03) años, el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Gerencia de Red Asistencial Cusco del Seguro Social de Salud "ESSALUD";

Que, mediante documento del visto, la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia de la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco, en uso de sus atribuciones ha verificado el cumplimiento de los requisitos para la autorización de la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO (ESSALUD) DEL CUSCO - 2023", presentado por la Bachiller MONICA JULIETA CCORIHUAMAN FERNANDEZ, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Andina del Cusco; solicitando a la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco la emisión de la resolución de autorización de ejecución de dicho proyecto de investigación;

Que, el proyecto de investigación en mención, entre otros, cuenta con la aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco con Nota N° 95-CE-GRACU-ESSALUD-2023 de fecha 18 de octubre del año 2023; asimismo, cuenta con la opinión favorable de la sede donde se realizará la investigación según Anexo 6 suscrito por la Jefa del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" de la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco Licenciada Norma Gallardo Montesinos;

./I





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 509 -GRACU-ESSALUD-2023 //..2

Que, por los considerandos expuestos, es procedente adoptar las acciones administrativas respectivas para autorizar la ejecución del proyecto de investigación aludido en el Servicio de Enfermería Emergencia y UCI del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" de la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco;

En uso de las facultades conferidas mediante Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 V.01 y Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 720-PE-ESSALUD-2023;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- AUTORIZAR la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título: "**ESTRESORES ORGANIZACIONALES EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ADOLFO GUEVARA VELASCO (ESSALUD) DEL CUSCO - 2023**", presentado por la Bachiller **MONICA JULIETA CCORIHUAMAN FERNANDEZ**, a realizarse en el Servicio de Enfermería Emergencia y UCI del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional "Adolfo Guevara Velasco" de la Gerencia de Red Asistencial de EsSalud Cusco.

SEGUNDO.- DISPONER que la investigadora principal **MONICA JULIETA CCORIHUAMAN FERNANDEZ**, prosiga con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la institución establecidas para tal fin.

TERCERO.- DISPONER que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



DRA. BETSY KAREN G. RODRIGUEZ
C.M.P. 40002 R.N.E. 28328
RED ASISTENCIAL CUSCO
GERENTE

BKGR/acq.
Cc. DHNAGV, OCID, CE, INVESTIGADORA PRINCIPAL, ARCH.

1307	2023	6173
------	------	------



Resultados de los Ítems del Instrumento

		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	¿Considera usted que existen personalidades incompatibles que perjudican el desarrollo de sus actividades?	2	2.9%	13	18.6%	3	4.3%	20	28.6%	32	45.7%	70	100.0%
P2	¿Considera usted que la falta de objetivos afecte su desarrollo en el trabajo?	6	8.6%	14	20.0%	35	50.0%	9	12.9%	6	8.6%	70	100.0%
P3	¿Considera usted que se presenta carencia de valores entre compañeros de trabajo?	7	10.0%	10	14.3%	26	37.1%	11	15.7%	16	22.9%	70	100.0%
P4	¿Siente usted que la falta de reconocimiento por parte de su jefe desmotiva a los trabajadores?	9	12.9%	18	25.7%	32	45.7%	5	7.1%	6	8.6%	70	100.0%
P5	¿Considera usted que la falta de colaboración del jefe con su equipo puede generar conflictos en el resultado del trabajo?	0	0.0%	12	17.1%	25	35.7%	24	34.3%	9	12.9%	70	100.0%
P6	¿Considera usted que la mala comunicación con sus compañeros le generan perjuicio en su trabajo?	4	5.7%	7	10.0%	20	28.6%	12	17.1%	27	38.6%	70	100.0%
P7	¿Considera usted que no existe apoyo por parte de su jefe para el logro de sus resultados?	8	11.4%	16	22.9%	27	38.6%	12	17.1%	7	10.0%	70	100.0%
P8	¿Para la realización de sus actividades o tareas cuenta con instrucciones poco específicas y limitadas?	6	8.6%	10	14.3%	32	45.7%	12	17.1%	10	14.3%	70	100.0%
P9	¿Las labores que realiza se complican al trabajar con personas que tiene otras expectativas y para usted sean poco razonables y distintas formas de trabajo a la suya?	5	7.1%	11	15.7%	27	38.6%	16	22.9%	11	15.7%	70	100.0%
P10	¿Las labores que desempeña le generan desacuerdo con sus compañeros de trabajo?	6	8.6%	16	22.9%	33	47.1%	8	11.4%	7	10.0%	70	100.0%
P11	¿Su jefe no le brinda información necesaria sobre sus funciones a realizar?	8	11.4%	12	17.1%	30	42.9%	11	15.7%	9	12.9%	70	100.0%
P12	¿Considera usted que le asignan tareas que están fuera de su labor?	5	7.1%	6	8.6%	33	47.1%	17	24.3%	9	12.9%	70	100.0%
P13	¿Considera usted que la falta de responsabilidad afecta el trabajo en equipo, del turno?	3	4.3%	8	11.4%	22	31.4%	24	34.3%	13	18.6%	70	100.0%
P14	¿Considera usted que las altas expectativas del jefe le conducen a la frustración?	5	7.1%	6	8.6%	21	30.0%	25	35.7%	13	18.6%	70	100.0%
P15	¿Las horas extensas de trabajo no le generan satisfacción del trabajo realizado?	1	1.4%	15	21.4%	24	34.3%	15	21.4%	15	21.4%	70	100.0%
P16	¿Los cambios repentinos de turno afectan sus necesidades de sueño y descanso?	5	7.1%	8	11.4%	19	27.1%	21	30.0%	17	24.3%	70	100.0%
P17	¿Siente usted que la falta de comodidad le causa molestias para su desempeño en el trabajo?	4	5.7%	10	14.3%	12	17.1%	24	34.3%	20	28.6%	70	100.0%
P18	¿La iluminación en su lugar de trabajo no contribuye a un rendimiento adecuado?	4	5.7%	11	15.7%	17	24.3%	27	38.6%	11	15.7%	70	100.0%
P19	¿Los espacios donde labora no están distribuidos coordinadamente?	4	5.7%	9	12.9%	15	21.4%	29	41.4%	13	18.6%	70	100.0%
P20	¿Considera usted que los espacios en su lugar de trabajo no le permiten trabajar o realizar sus tareas a gusto?	7	10.0%	14	20.0%	11	15.7%	27	38.6%	11	15.7%	70	100.0%



P21	¿Usted siente que está expuesto a condiciones cómodas y seguras en su lugar de trabajo?	3	4.3%	8	11.4%	16	22.9%	29	41.4%	14	20.0%	70	100.0%
P22	¿Usted se siente presionado con el límite del tiempo para el cumplimiento de sus labores?	4	5.7%	12	17.1%	27	38.6%	16	22.9%	11	15.7%	70	100.0%
P23	¿Siente usted que no tiene la capacidad para enfrentar las jornadas excesivas que le ocasionan cansancio?	7	10.0%	8	11.4%	27	38.6%	13	18.6%	15	21.4%	70	100.0%
P24	¿Las actividades que usted tiene asignado requieren de mayor cantidad de horas de trabajo?	9	12.9%	6	8.6%	25	35.7%	13	18.6%	17	24.3%	70	100.0%
P25	¿El trabajo que usted realiza le genera desafíos constantes?	3	4.3%	8	11.4%	35	50.0%	14	20.0%	10	14.3%	70	100.0%
P26	¿Siente usted que las tareas que desempeña le exigen más de lo normal?	13	18.6%	7	10.0%	27	38.6%	14	20.0%	9	12.9%	70	100.0%
P27	¿Cumple usted con todas las actividades programadas en el día?	6	8.6%	6	8.6%	42	60.0%	10	14.3%	6	8.6%	70	100.0%