

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA
DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD I, JAÉN – 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

VIOLETA EMÉRITA CUEVA RIVASPLATA

Asesora:

M.Cs. INSOLINA RAQUEL DÍAZ RIVADENEIRA

Cajamarca, Perú

2023



**Universidad
Nacional de
Cajamarca**
"Norte de la Universidad Peruana"



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Violeta Emérita Cueva Rivasplata
DNI: 27738752
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud.
Programa de Maestría en Ciencias. Mención: Salud Pública.
2. Asesora: M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:

FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN
SUBREGIONAL DE SALUD I, JAÉN – 2020
6. Fecha de evaluación: **10/11/2023**
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (OURIGINAL) (?)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **11%**
9. Código Documento: **3117: 285197658**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ **APROBADO** ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **16/12/2025**

Firma y/o Sello Emisor Constancia
 M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira DNI: 27665079

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by
VIOLETA EMÉRITA CUEVA RIVASPLATA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA – PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

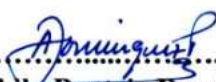
ACTA DE SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS

Siendo las 11.00 am horas, del día 09 de agosto de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, los integrantes del Jurado Evaluador presidido por la **Dra. ALBILA BEATRIZ DOMÍNGUEZ PALACIOS, M.Cs. LUCY DÁVILA CASTILLO, M.C. MARCELA NANCY ARTEAGA CUBA**, en calidad de Asesora **M.Cs. INSOLINA RAQUEL DÍAZ RIVADENEIRA**; actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la **SUSTENTACIÓN PÚBLICA** de la tesis titulada **FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD I, JAÉN**, presentada por la **BACHILLER EN CONTABILIDAD VIOLETA EMERITA CUEVA RIVASPLATA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... aprobar... la mencionada Tesis con la calificación de BUENO (dieciséis); en tal virtud la **BACHILLER EN CONTABILIDAD VIOLETA EMERITA CUEVA RIVASPLATA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **Salud Pública**.

Siendo las 16.16 pm horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneria
Asesora


.....
Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Lucy Dávila Castillo
Jurado Evaluador


.....
M.C. Marcela Nancy Arteaga Cuba
Jurado Evaluador

Se dedica este trabajo a:

Dios quien supo guiarme por el buen camino, por darme
fuerza para seguir adelante y superar las adversidades.

Mi familia por su comprensión y apoyo incondicional en
cada paso de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Al Director de la Red Integral de Salud Jaén por las facilidades para la ejecución del trabajo de investigación.

A la asesora por el apoyo y orientación en la elaboración de la tesis.

A los trabajadores de la Red Integral de Salud Jaén, por su participación en el estudio.

ÍNDICE

ÍTEM	Página
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE TABLAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	4
2.2. Bases teóricas.....	6
2.3. Hipótesis... ..	18
2.4. Variables del estudio	18
2.5. Operacionalización de variables	19
CAPÍTULO III.	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Diseño y tipo de estudio	25
3.2. Población muestral del estudio	25
3.3. Criterio de elegibilidad.....	26
3.4. Unidad de análisis	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6. Procedimiento para la recolección de datos	28
3.6. Procesamiento y análisis de datos.....	28
3.10. Consideraciones éticas	29
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Resultados.....	30
4.2 Discusión	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	37
Recomendaciones	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	43

LISTA DE TABLAS

	p.
Tabla 1. Factores psicosociales según dimensiones en el ámbito laboral de los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén – 2020.	29
Tabla 2. Nivel de estrés por dimensiones en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén – 2020.	30
Tabla 3. Nivel de estrés global en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén – 2020.	31
Tabla 4. Relación entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén – 2020.	31

LISTA DE ANEXOS

	p.
Anexo 1 Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.	43
Anexo 2 Cuestionario estrés laboral.	47
Anexo 3 Validación a Juicio e expertos.	49
Anexo 4 Confiabilidad de los cuestionarios	52
Anexo 5 Consentimiento informado	57
Anexo 6 Datos complementarios	58

LISTA DE ABREVIACIONES

MINS:	Ministerio de Salud
OIT :	Organización Internacional del Trabajo
OMS :	Organización Mundial de la Salud

RESUMEN

FACTORES PSICOSOCIALES Y ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD I, JAÉN – 2020

Violeta Emérita Cueva Rivasplata¹. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira²

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén. Metodología: Investigación no experimental de tipo correlacional de diseño transversal. La población muestral estuvo constituida por 62 profesionales de salud. Para medir la variable factores psicosociales se utilizó un cuestionario constituido por 46 ítems, cuya fiabilidad es 0,9 según alfa de Cronbach y para el estrés laboral la escala de Maslach y Jackson de 22 ítems, con una confiabilidad de 0,821. Resultados: Los factores psicosociales en el entorno laboral son desfavorables en las dimensiones: condiciones del lugar del trabajo (67%), carga de trabajo (79%), contenido y característica de la tarea (90,3%), rol laboral y desarrollo de la carrera (85%), interacción social y aspectos psicosociales (85%) y satisfacción laboral (54,8%); sin embargo, es favorable en la exigencia laboral (79%). El nivel de estrés según dimensiones en el agotamiento emocional es bajo (83,9%), habilidad en el trabajo alto (80,6%) y en despersonalización bajo (85,5%) y el nivel de estrés global en los trabajadores fue medio (79%). Conclusión: Existe relación significativa entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén ($p < 0,05$).

Palabras clave: Factores psicosociales, nivel de estrés en trabajadores

¹ Bach. en Contabilidad Universidad de Chiclayo.

² Docente Principal de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNC – Filial Jaén. idadiaz@unc.edu.pe

ABSTRACT

PSYCHOSOCIAL FACTORS AND STRESS IN WORKERS OF THE SUBREGIONAL HEALTH DIRECTORATE I, JAÉN – 2020

The objective of the study was to determine the relationship between psychosocial factors and the level of stress in the workers of the Subregional Directorate of Health I, Jaen. Methodology: Non-experimental research of correlational type of cross-sectional design. The sample population consisted of 62 health professionals. To measure the psychosocial factors variable, a questionnaire consisting of 46 items was used, whose reliability is 0.9 according to Cronbach's alpha and for work stress the Maslach and Jackson scale of 22 items, with a reliability of 0.821. Results: The psychosocial factors in the work environment are unfavorable in the dimensions: workplace conditions (67%), workload (79%), content and characteristics of the task (90.3%), job role and development. career 85%), social interaction and psychosocial aspects (85%) and job satisfaction (54.8%); however, it is favorable in labor demand (79%). The level of stress according to dimensions in emotional exhaustion is low (83.9%), high work ability (80.6%) and low depersonalization (85.5%) and the level of global stress in workers was medium (79%). Conclusion: There is a significant relationship between psychosocial factors and the level of stress in the workers of the Subregional Health Directorate I, Jaen ($p < 0.05$).

Keywords: Psychosocial factors, stress level in workers

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La fuerza de trabajo en las Américas representa cerca del 50% (460 millones) de la población total de la región, siendo su principal fuente de producción y desarrollo. América Latina y el Caribe contribuyen con 60% de la fuerza de trabajo y está presente en todos los sectores económicos. Sin embargo, para asegurar su máximo rendimiento y productividad se necesitan: condiciones de trabajo seguras, saludables, satisfactorias y condiciones de empleo equitativas y justas¹.

Según la Organización Mundial de la Salud² en el año 2019 se estimó que el 15% de los adultos en edad de trabajar tenía un trastorno mental y a nivel mundial, se estima que cada año se pierden 12 000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, a un costo de US\$ 1 billón por año en pérdida de productividad. Mansilla citado por Gil-Monte² señala que los factores psicosociales representan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, y el 17% de la incapacidad laboral están vinculadas a estas patologías. Además, refiere que el 30% de los trabajadores europeos sufren estrés laboral.

Las condiciones de trabajo peligrosas que causan enfermedades laborales, accidentes de trabajo, estrés y ausentismo suponen un costo financiero considerable para el sector de la salud. A escala mundial, la mejora de la salud física y mental, la seguridad y el bienestar de los trabajadores de la salud reduce los costos de los daños ocupacionales; que se calcula alcanzan hasta el 2% del gasto en salud³.

Asimismo, el estrés laboral es un grave problema que se encuentra en crecimiento constante, encuestas internacionales señalan que 75% de los trabajadores la padecen⁴. En países nórdicos y Estados Unidos, esta tendencia se agrava más. El estrés se ha convertido en uno de los síndromes más frecuentes en el universo laboral. Amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores en el mundo⁵.

Los factores psicosociales tales como el aumento de la competitividad, mayores expectativas sobre el rendimiento, largas horas de trabajo, el entorno humano que le rodea, el ámbito laboral, su realidad social, familiar y económica; contribuyen a que los ambientes de los lugares de trabajo sean cada vez más estresantes⁶.

Las enfermedades ocupacionales y los accidentes de trabajo, intervienen en el proceso de trabajo de las instituciones públicas y privadas que afecta la producción, la prestación de servicios, y la economía familiar.

Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. En los países industrializados las personas están más familiarizada con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo⁷.

En el Perú, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ley N° 29783 y su reglamento el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en los centros de trabajo, por lo cual el empleador debe prever que esta exposición no genere daños en la salud de los colaboradores⁸. Sin embargo, las instituciones públicas y privadas prestan escasa atención a los factores de riesgo psicosocial, considerado como el riesgo más importante frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos, puesto que el ser humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales.

En Lima, las exigencias psicológicas, en un 67,6% de los trabajadores administrativos son desfavorables para su salud⁹. En Ucayali la carga excesiva de trabajo asignado a los trabajadores administrativos es considerado como un factor que genera estrés laboral en la Dirección General de Salud. Las condiciones de trabajo estresantes están asociadas a riesgos psicosociales como: trabajos con un ritmo rápido, escaso control en los procesos de trabajo, carencia de apoyo social entre compañeros de trabajo y/o supervisores de trabajo, discriminación, aislamiento, acoso psicológico, poca participación en la toma de decisiones, entre otros¹⁰.

La Dirección Subregional de Salud, no es ajena a la situación descrita; por ello, fue importante estudiar los factores que intervienen en el escenario laboral, en el cual el personal administrativo está predispuesto a presentar estrés. En este sentido, se planteó la siguiente interrogante de investigación:

¿Qué relación existe entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén - 2020?

El objetivo general de la investigación estuvo orientado a Determinar la relación entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén y los objetivos específicos fueron: a) Identificar los factores psicosociales según dimensiones en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén; b) Identificar el nivel de estrés por dimensiones en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud, Jaén; c) Medir el nivel de estrés global en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud, Jaén.

Actualmente la mayoría de los trabajadores consideran que el estrés laboral es común en su trabajo, y que escasamente se aplican las medidas eficaces para abordar los riesgos psicosociales, que dan lugar a este. Por ello, se realizó el estudio cuyos resultados serán de utilidad a los directivos de las instituciones de salud y ser utilizados en la implementación de estrategias para alcanzar un entorno psicosocial favorable, que permita fomentar un mayor rendimiento y desarrollo personal; así como, mejorar el bienestar mental y físico del trabajador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Se presentan algunos estudios relacionados al objeto de estudio

A nivel internacional

En Bogotá en el año 2018, Sánchez⁵ investigaron sobre los Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una Empresa De Call Center, en una muestra de 7337 trabajadores con cargos administrativos y operativos. Resultados: El nivel de estrés, en el personal operativo es de alto riesgo alto y muy alto en las ciudades de Medellín y Bogotá, con un 56% para cada ciudad, y en el personal administrativo en la ciudad de Medellín el nivel de estrés es muy alto en un 44% y alto en Bogotá en un 39%. Conclusiones: Los entrevistados se encuentran con riesgo alto y muy alto en las condiciones intralaborales, donde los dominios evidenciados con prioridad de intervención son control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

Ramírez y Aroca¹¹ realizaron el estudio sobre Factores de riesgo psicosocial en el sector salud en Bucaramanga, 2015. Concluyen: que los trabajadores presentan unas condiciones poco óptimas para el desarrollo adecuado de sus actividades, adicionalmente genera decadencia a nivel físico, cognitivo y psicológico, dando lugar a un inadecuado servicio por parte de los trabajadores a los usuarios de los establecimientos, por esta razón es necesario que se establezca continuamente mayor supervisión de parte del ente encargado de hacer cumplir las normas establecidas de las entidades prestadoras de salud.

A nivel nacional

Graneros¹³ realizó un estudio sobre Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería-Lima, 2017. Los resultados indicaron que existe una relación moderada entre las variables factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral. Existe una relación moderada entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales: carga de trabajo, contenido y características de la tarea, desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos

organizacionales, y el estrés laboral. El estudio concluye que la presencia de factores psicosociales en los espacios laborales afecta a los colaboradores, ocasionando un posible riesgo de presentar efectos adversos en su salud.

El estudio descriptivo desarrollado por Palacios¹² tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo con las buenas prácticas organizacionales de prevención y control percibidas por los trabajadores de un hospital de Huánuco en el año 2019. Resultados: según el nivel de riesgo que ejercían los factores psicosociales, encontró que el 78,8 % opinaron por un nivel de riesgo bajo y el 21,2 % por un nivel de riesgo alto. El autor concluye que existe relación significativa entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales ($X = 20,9$; $p = 0,00$).

Quispe¹⁰ realizó el estudio sobre Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa, en el año 2020. Los resultados señalan que el 52,9% de los participantes, refieren presentar un nivel medio de estrés laboral, expresan que especialmente la estructura organizacional, la existencia de políticas que impiden su buen desempeño, la falta de ayuda técnica, el clima organizacional negativo que afecta las relaciones del trabajo, les causa mucho estrés. Conclusiones: Los factores sociodemográficos relacionados al estrés laboral fueron: el salario menor a 1600 soles. Los factores que no guardaron relación con el estrés laboral fueron: la edad, género, número de hijos, condición laboral, ser docente, tiempo de servicio, tener otros trabajos.

Barral¹⁴ investigó sobre el Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud, en el año 2021. El autor encontró niveles alto y muy alto, en más del 40% de la muestra relacionado con la insatisfacción laboral. Conclusión: Se comprobó el impacto en la satisfacción laboral relacionado con el estrés.

Refingo⁹ realizó un estudio con el objetivo de medir el grado de relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali, durante el año 2021. Resultados: El estrés laboral tiene relación en las instituciones en el que se carece de cultura

organizacional que afecta a los trabajadores administrativos, es de nivel alto en un 70%. La investigación concluye que existe grado de relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

2.2. Bases teóricas

El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos

El modelo de demandas/control de Karasek¹⁵ se ha desarrollado, en relación con entornos de trabajo en los que los “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización. En este caso, la controlabilidad del estresor es muy importante, y adquiere aún más importancia a medida que se van desarrollando las organizaciones sociales cada vez más complejas e integradas, con limitaciones del comportamiento individual.

El modelo de demandas/control, se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades el modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Se utiliza principalmente en estudios epidemiológicos de enfermedades crónicas, como la enfermedad coronaria¹⁵. Sin embargo, en el estudio es de utilidad por la relación con las variables de la investigación en cuanto a la dimensión de la demanda psicológica.

La dimensión psicológica tiene que ver con “cuánto se trabaja”; la dimensión “latitud de toma de decisiones” refleja cuestiones de organización del trabajo, como las referentes a quién adopta las decisiones y quién realiza qué tareas. La hipótesis de aprendizaje activo del modelo describe los procesos de motivación del trabajo de alto rendimiento. La lógica económica de la máxima especialización laboral, que es la idea más aceptada en el pasado sobre el diseño de puestos de trabajo productivos, se opone en el modelo de demandas/control a las consecuencias negativas para la salud.

El modelo incluye perspectivas alternativas y de promoción de la salud sobre la organización del trabajo que hacen hincapié en la amplitud de las capacidades y la participación de los trabajadores y que pueden ofrecer asimismo ventajas económicas para los sistemas de fabricación innovadores y para los sectores de servicios debido a sus mayores posibilidades de aprendizaje y participación¹⁵.

2.3. Bases conceptuales

Factores psicosociales

La Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹⁶ define como factores de riesgo psicosociales a aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La palabra psicosociales se descompone en: Psico porque afectan a través de la psique a las personas (conjunto de actos y funciones de la mente) y; social porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo).

También, la OIT señala que: “las interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización”; puede influir en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)¹⁷ señala que “son denominados factores psicosociales a aquellos factores para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, entre otros) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, entre otros) que se conocen como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración”.

El concepto factores psicosociales se ha utilizado para señalar aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o

social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son: susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también, pueden influir positivamente¹⁸.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹⁹ los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Los factores psicosociales, según su efecto, pueden ser considerados como ‘factores psicosociales negativos’ o ‘factores de riesgo psicosocial’, en referencia a aquellos que se consideran que podrían ser nocivos para la salud; y los ‘factores psicosociales positivos’ o ‘factores psicosociales protectores’, que pueden proteger y promover la salud del trabajador.

Algunos autores consideran también, la existencia de factores psicosociales que según su forma de manifestarse pueden tener efectos positivos o negativos. Muñoz²⁰ los denomina “factores bipolares que influyen tanto en el contento como en el descontento con las tareas”.

Por el interés que despierta poder prevenir el daño a la salud, los factores psicosociales negativos han sido los más estudiados y de los que las empresas más se han interesado en contar con herramientas adecuadas para su evaluación. Esto en correspondencia a la hegemonía de una perspectiva negativa de la salud.

El Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT)²¹ menciona que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y con la realización de las tareas que pueden afectar, en buena cuenta “son aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores”

En Ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo y su reglamento supremo N° 005- 2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, los que el empleador debe prever a fin de que su exposición no genere daños de los trabajadores²².

Los organismos públicos y privadas presentan escaso atención a los factores de riesgo psicosociales, no obstante ser considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos; ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales²³.

El Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo indicó que “al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano”, debido a que las empresas tienden a obviar el papel del comportamiento, a la hora de establecer planes de prevención de riesgos²⁴.

Acevedo²⁵ señala que la exposición a agentes de riesgo psicosocial es el factor predominante que afecta a los trabajadores, superando incluso a los ergonómicos; siendo las labores de atención al público y el trabajo monótono y repetitivo las que ocupan los dos primeros lugares.

Los factores de riesgos psicosociales se encuentran directamente vinculados con el medio ambiente de trabajo, la organización del trabajo, el contenido y realización de las tareas, así como la calidad de las relaciones humanas, las mismas que pueden afectar a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo, cuando se producen, tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo²⁶.

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo pueden llegar a convertirse en un problema en la relación laboral provocando dificultades de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento en los trabajadores y, en el Perú, ha merecido una atención muy genérica del ordenamiento jurídico. No existiendo a la fecha, una articulación entre las instituciones públicas al respecto; ello puede obedecer a la limitada experiencia y especialización para abordar los factores de

riesgo psicosocial en Lima Metropolitana como en el país²⁷.

Según el Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS)²⁸ los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento la satisfacción en el trabajo”.

“Las empresas e instituciones tienen un capital muy importante, estas son las personas que la conforman. Trabajadores más saludables, eficientes, alertas y plenos de energía positiva, tiene menos riesgo de accidentes, mejor manejo de las situaciones de estrés, menor ausentismo y rotación de personal, lo que contribuye a que las empresas mantengan su nivel competitivo y optimicen su productividad.”²⁹.

Los factores de riesgos psicosociales son características nocivas de la organización del trabajo que se identificar en cuatro dimensiones: exceso de la exigencia psicológica, falta de influencia y de desarrollo, falta de apoyo y de desarrollo, escasas compensaciones, y la doble presencia. La evaluación de factores de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas. Para su evaluación existen métodos avalados por estudios científicos y no debe de aceptarse cualquier método^{30, 31}.

Los beneficios de la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo dan lugar a promover ambientes laborales saludables, aumentar la productividad, satisfacción y compromiso laboral, desarrollar las habilidades profesionales de los trabajadores, promover buenas prácticas organizacionales y disminuir los índices de siniestralidad en las organizaciones²⁴.

Pardo et al.²⁹ los factores psicosociales son todas las condiciones que involucran la situación laboral que comprende siete dimensiones:

Condiciones del lugar de trabajo

La población trabajadora provoca cambios del medio psicosocial en el lugar de trabajo y las reacciones de los trabajadores. La exposición a estrés psicosocial en el trabajo va acompañada de problemas de salud como trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas.

Carga de trabajo

Es el esfuerzo necesario para realizar actividades laborales (físicas o psíquicas), si esta sobrepasa la capacidad genera desgaste y fatiga³² indica que la actividad mental necesaria para desarrollar el trabajo es la carga mental, esta se presenta en tareas simultáneas de alta concentración y memoria, demandas intelectuales, cantidad y complejidad de información, tiempo de respuesta, pausas. La capacidad de respuesta del colaborador dependerá de su edad, sexo y actitud hacia la tarea.

Contenido de la tarea

Trabajo se experimenta cuando la persona percibe que el trabajo que desarrolla tiene una utilidad para la organización. Además, para dotar de contenido al trabajo o a la tarea, ésta debe ofrecer al trabajador la posibilidad de desarrollar sus conocimientos o capacidades. Es decir, el trabajo debe de tener significado para la persona. La posibilidad de tener un control sobre la ejecución y diseño del trabajo, permita dotar de mayor contenido al mismo³².

La excesiva división del trabajo en tareas le resta contenido al mismo y provoca monotonía. Estos dos factores de riesgo en ocasiones están muy ligados con la división del trabajo, el trabajador pierde la oportunidad de utilizar su inteligencia y se va convirtiendo en una serie de movimientos automáticos sin contenido.

Exigencia laboral

Cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control”, y estas se dan, entre las personas, con el puesto de trabajo y la propia organización”. Este resultado evidencia la necesidad de intervención en los factores psicosociales y en el estrés en las organizaciones laborales².

Papel laboral y desarrollo de la carrera

En la actividad laboral es importante buscar el desarrollo de nuevas competencias y habilidades para su capital humano de manera que estén preparados para responder efectivamente a las nuevas exigencias.

Es de gran importancia que estos planes sean compartidos y conocidos por los colaboradores, que estén basados en políticas claras, justas y equitativas, de igual manera es fundamental que existan los medios y mecanismos para permitirles a los empleados acceder al desarrollo tanto de las competencias como de los conocimientos requeridos en los puestos de trabajo. Es importante que los gerentes respalden y apoye el cumplimiento de dichas políticas³².

Interacción social y aspectos organizacionales

La integración social y aspectos organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas. La perspectiva legal, debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debe atender tanto a las repercusiones negativas como a las positivas. Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludable³³.

Remuneración del rendimiento

La remuneración implica un pago monetario por el esfuerzo humano y resulta necesaria para la subsistencia personal y familiar. El intercambio de trabajo por dinero constituye una práctica muy arraigada. El aspecto estresor de la remuneración se asocia muy estrechamente a aquellos sistemas en los que se ofrecen incentivos a un esfuerzo humano extraordinario o sostenido. Aunque, evidentemente, puede haber estrés en cualquier entorno laboral en que la remuneración no se base en los incentivos, los niveles de esfuerzo físico y mental muy superiores a los normales y capaces de producir lesiones o un estrés mental patológico se suelen producir principalmente en entornos caracterizados por determinadas formas de remuneración mediante incentivos³⁴.

Estrés laboral

Maslach y Jackson³⁵ lo definen como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.

Para Varela³⁶ “es el estado físico y psíquico resultado de la falta de adaptación del trabajador a las exigencias del trabajo, que origina miedo o presunción de que una amenaza se cierne sobre él, produciéndole alteraciones tanto orgánicas como anímicas”.

Maslach y Jackson³⁷ considera que el estrés es tridimensional y que dentro de estas dimensiones se encuentran el agotamiento emocional, la despersonalización (en la que se generan actitudes de sarcasmo ante sus compañeros de trabajo) y la reducida realización personal.

Dimensiones del estrés laboral

Dimensión 1: Agotamiento emocional:

Maslach y Jackson³⁷ describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo. Hace referencia a las sensaciones de sobre-esfuerzo físico y emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los enfermeros realizan con los pacientes, asimismo es considerado como la pérdida de energía emocional, física, cognitiva, así como el conjunto de ellos.

Dimensión 2: La despersonalización:

Está dado por el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también, de los miembros del equipo con los que trabaja mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables, de sus frustraciones descenso del rendimiento laboral³⁷.

Dimensión 3: falta de realización personal:

Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. Las personas sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo. Puntajes bajos indican que la persona no está haciendo un trabajo que perciba como que vale el esfuerzo, con dificultad para entender a sus compañeros, enfrentar problemas y vitalidad disminuida³⁷.

El estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es decir, las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas de la persona. Tenemos que el trabajador necesita formar parte de una red social, experimentar una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero no se le da la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el “ajuste” es deficiente³⁷.

Todo ajuste dependerá tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera³⁷:

Sobrecarga cuantitativa. Demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

Insuficiente carga cualitativa. Contenido demasiado limitado y monótono, poca variación en el estímulo, escasas demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.

Conflictos de roles. Generalmente las personas tienen asignados varios roles a la vez. Son superiores de unos y subordinados de otros. Son hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es factible que surjan conflictos entre nuestros

diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo colisionan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.

Falta de control sobre la situación personal. Es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz o cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.

Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.

Estresores físicos. Estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme. Por último, las condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones. Esas exposiciones podrían superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia³⁸.

Medidas para reducir los efectos negativos del estrés en el trabajo:

- *Atención constante.* Cada vez hay una mayor conciencia de la importancia de estas cuestiones. En la mayoría de los países, los responsables de la formulación de políticas y los interlocutores sociales han emprendido acciones concretas para hacer frente a los riesgos psicosociales que son la causa del estrés relacionado con el trabajo. Los interlocutores sociales han participado activamente, las campañas de sensibilización han proliferado y numerosas redes de investigación y asociaciones profesionales han sido involucradas³⁹.
- *Prevención.* La protección de la salud mental en el trabajo tiene un mayor impacto si se basa en las medidas de prevención. Es esencial abordar las causas y las

consecuencias del estrés relacionado con el trabajo a través de una combinación de medidas colectivas e individuales³⁹.

- *Inclusión*. Mayores oportunidades de participación en la toma de decisiones están asociadas con una mayor satisfacción y sentimiento de autoestima. A largo plazo, incluso pequeñas dosis de autonomía en la realización de las tareas resultan beneficiosas para la salud mental y la productividad de los trabajadores. La participación en la toma de decisiones en el lugar de trabajo modera los efectos de los riesgos psicosociales como las exigencias del trabajo y reduce la tensión psicológica³⁹.
- *Gestión*. Un sistema integral de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), debería garantizar mejores prácticas preventivas y la incorporación de medidas de promoción de la salud, como incluir los riesgos psicosociales en las medidas de evaluación y de gestión de los riesgos a fin de gestionar su impacto de forma eficaz, del mismo modo que otros riesgos de SST en el lugar de trabajo. La participación de los trabajadores en este proceso es crucial³⁹.
- *Cultura organizativa*. La experiencia de la OIT demuestra la importancia del entorno social para determinar los comportamientos en el trabajo y evaluarlos; las políticas de recursos humanos desempeñan un papel para garantizar relaciones laborales basadas en la confianza, la autenticidad y la cooperación³⁹.

2.1. Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén.

Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén.

2.2. Variables del estudio

V1: Factores psicosociales

Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que pueden afectar en forma favorable o desfavorable el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores³¹.

V2: Nivel de estrés

Grado de estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, debiéndose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador³⁷.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Fuente de información
Factor psicosocial es	Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que pueden afectar en forma favorable o desfavorable el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores ³¹ .	Condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencia laboral, papel laboral y desarrollo de la carrera, integración social y aspectos de organizacionales, y remuneración del rendimiento	Condiciones del lugar de trabajo	El ruido	Cualitativa	Nominal	Trabajadores de la DISA-Jaén
				La iluminación.			
				Temperatura ambiental			
				Limpieza en el ambiente			
				Exposición a polvos, gases, solventes o vapores.			
				Exposición a microorganismos, a insectos o roedores.			
				El espacio insuficiente			
				Hacinamiento			
				Equipos y material			
			Carga de Trabajo	Exceso de actividades			
				Las demandas laborales.			

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Escala de Medición	Fuente de información
	.			Jornada prolongada			Trabajadores de la DISA-Jaén
				Realización de otros trabajos			
				Escasas tareas			
			Contenido y características de la tarea	Trabajo rutinario			
				Problemas por comportamiento			
				Desarrollo de habilidades y conocimientos.			
				Participa en proyectos			
				Cambios constantes			
				Actividades según su especialidad			
				Actividades de supervisión			

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Tipo de Variable	Escala de Medición	Fuente de información
			Exigencia laboral	Trabajo complejo			
				Grado de concentración			
				Posturas incómodas (de pie o sentado)			
				Verbalización constante			
				Esfuerzo visual			
				Creatividad e iniciativa			
				Programas de estímulos de productividad			
			Rol laboral y desarrollo de la carrera	Realiza actividades no agradables			
				Dificultades en el uso de programas de cómputo			
				Incompatibilidad laboral			
				El estatus no acorde con sus expectativas			
				Oportunidades laborales limitadas			
				Capacitación al personal			

Trabajadore la DISA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Fuente de información
			Interacción social y aspectos organizacionales	Dificultades para relacionarse	Cualitativa	Ordinal	Trabajadores de la DISA-Jaén
				Participación grupal			
				Problemas en la relación con su jefe inmediato			
				Evaluación del desempeño laboral			
				Control de asistencia			
				Problemas de comunicación			
				Toma de decisiones			
				Evaluación laboral			
				Satisfacción por su desempeño			
			Remuneración del rendimiento	Inconformidad salarial	Cualitativa	Ordinal	
				Insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.			
				Estímulos económicos o bonos de productividad			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Valor final	Tipo de variable	Escala de Medición	Fuente de información
Nivel de estrés laboral	Grado de estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, debiéndose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador ³⁹ .	Medición de la respuesta del estrés laboral que comprende: agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, falta de realización personal	Agotamiento emocional	Emocionalmente cansado	Alto: [118 - 132] Medio: [102 - 117] Bajo: [0 - 101]	Cualitativa	Ordinal	Trabajadores de la DISA-Jaén
				Satisfacción después del trabajo				
				Cansancio para otro turno de trabajo				
				Cansancio por trabajo diario con personas.				
				Cansancio por trabajo diario.				
				Frustración				
				Excesivo tiempo al trabajo.				
				Cansancio por contacto directo con personas.				
			Límite de posibilidades					
			Falta de realización personal	Solución ante problemas de usuarios.		Cualitativa	Ordinal	
Influencia positiva ante otras personas								
Energía durante el trabajo.								

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Valor final	Tipo de variable	Escala de medición	Fuente de información
				Crear un clima agradable entre usuarios/compañeros.		Cualitativa	Ordinal	Trabajadores de la DISA-Jaén
				Estimulación al finalizar el trabajo con los compañeros.				
				Obtener cosas valiosas.				
				Tratamiento de problemas emocionales.				
				Relaciones amicales				
			Despersonalización	Trato inhumano		Cualitativa	Ordinal	
				Deshumanización				
				Indiferencia con los compañeros/usuarios.				
				Percepción de culpabilidad				

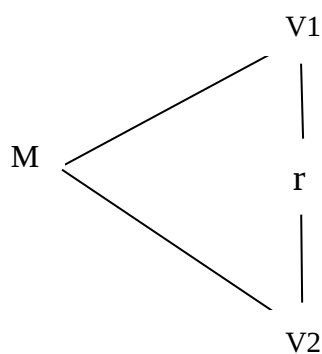
CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de estudio

Investigación de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. No experimental, porque observa situaciones ya existentes, no manipula las variables. Descriptivo correlacional, porque busca establecer el grado de relación entre las variables del estudio. Transversal, porque permite obtener la información en un solo momento⁴⁰.

Diseño de investigación se expresa en el siguiente gráfico:



M. Muestra

V1. Factores psicosociales

r. Coeficiente de correlación entre las dos variables

V2. Estrés laboral

3.2. Población muestral

La población estará conformada 62 profesionales que se dedican a la labor administrativa:

Población	Total
Lic. Enfermería	13
Lic. Obstetricia	04
Biólogos	08
Tecnólogos en Laboratorio	03
Químicos Farmacéuticos	04
Nutricionista	02
Médico Cirujano	04
Médico Veterinario	01
Odontólogo	01
Ingenieros	06
Lic. en Educación	02
Comunicador social	01
Contadores y economistas	11
Abogado	02
Total	62

Fuente: Área de Remuneraciones – DISA – Jaén, 2020.

3.3. Criterios de elegibilidad.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de salud nombrados y contratados de ambos sexos que laboran por más de seis meses en la Dirección de Salud de Jaén.

Criterios de exclusión:

- Trabajador técnico.

3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los trabajadores de salud que laboran en la DISA Jaén.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para medir la variable factores psicosociales se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado por Pardo et al.²⁹ consta de 46 ítems comprendidos en siete dimensiones:

- Condiciones del lugar del trabajo: 9 ítems (1- 9).
- Carga de trabajo: 5 ítems (10 – 14).
- Contenido y características de la tarea: 7 ítems (15 - 21).
- Exigencia laboral: 7 ítems (22 - 28).
- Papel laboral y desarrollo de la carrera: 6 ítems (29 -34).
- Interacción social y aspectos organizacionales: 9 ítems (35 - 43).
- Satisfacción con la remuneración del rendimiento: 3 ítems (44- 46).

Cada pregunta consta de cuatro alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert: Nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), casi siempre (3) siempre (4) (anexo 1).

Niveles y rangos para factores psicosociales en el trabajo

Baremo	Favorable	Desfavorable
Condiciones del lugar de Trabajo	19 -36	< 18
Carga de trabajo	11 a 20	0 a 10
Contenido y características de la tarea	15-28	0-14
Exigencia laboral	15 a 28	0-14
Papel laboral y desarrollo de la carrera	13 a 24	0-12
Interacción social y aspectos organizacionales	19-36	0-18
Satisfacción con la Remuneración	7-12	0-6

Para medir la variable nivel de estrés laboral se utilizó la escala de Maslach y Jackson adaptado por Portilla³⁷ consta de 22 ítems (anexo 2), conformado por tres dimensiones:

- Agotamiento emocional: 9 ítems (1-9).
- Falta de realización personal: 8 ítems (10-17).
- Despersonalización: 5 ítems (18- 22).

Con cinco alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert: nunca (0), una vez al mes o menos (1), unas pocas veces al mes (2), una vez a la semana (3) pocas veces a la semana (4), todos los días (5).

Niveles y rangos del estrés laboral

Baremo	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral 22 ítems	0-37	38-74	75- 110
Agotamiento laboral 9 ítems	0-15	16-31	32-45
Habilidad en trabajo 8 ítems	0-13	14-28	29-40
Despersonalización 5 ítems	0-8	9-18	19-25

3.6. Procedimiento para la recolección de los datos

Se solicitó el permiso al director de la DISA Jaén para la recolección de la información del estudio. Luego se dio a conocer los objetivos y la metodología a los participantes de la investigación, obteniéndose la autorización por escrito a través del consentimiento informado (anexo 5). El tiempo de aplicación del instrumento fue aproximadamente de 20 minutos.

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

Para la variable factores psicosociales el cuestionario fue validado en Lima - Perú y obtuvo un alfa de Crombach de 0.9, indicador de fiabilidad excelente²⁹. Para efectos de la investigación fue pertinente realizar la confiabilidad del instrumento porque permitió adaptarlo a la realidad del lugar del estudio cuyo resultado fue de 0.821, valor que indicó que es apropiado (anexo 4).

El instrumento nivel de estrés fue validado por Portilla³⁷ obtuvo una confiabilidad de 0,813. Sin embargo, para adaptar el instrumento al contexto del estudio también se realizó la fiabilidad, cuyo resultado fue de 0.805 (anexo 04).

Cabe señalar que ambos instrumentos también se sometieron a Juicio de Expertos para la validez del contenido y coherencia en cada una de las preguntas (anexo 03).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS versión 21 para Windows, luego se analizaron e interpretaron a partir de porcentajes, se utilizó pruebas estadísticas para las variables cuantitativas la media y la desviación típica, y para las variables cualitativas la distribución porcentual de

frecuencias. Para establecer la relación de las variables se utilizó la prueba de Fisher.

3.9. Consideraciones éticas

- Principio de beneficencia: busca el bienestar para las personas participantes en la investigación, con la finalidad de lograr los máximos beneficios y reducir el mínimo riesgo⁴¹. La investigadora tomó las medidas preventivas necesarias para proteger a los participantes contra cualquier tipo de daño o molestia.
- Principio de respeto de la dignidad humana: la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad constituyen el fin supremo de la sociedad y el estado y fundamento para el ejercicio de los derechos que le son propios⁴¹. Este principio se aplicó respetando la identidad de los participantes brindándole un trato digno, respetando las creencias y costumbres de los familiares.
- Principio de justicia: las personas sometidas a investigación tendrán derecho a un trato justo y equitativo tanto antes, durante y después de su participación en el estudio⁴¹. Los participantes fueron tratados con amabilidad, respeto sin perjuicios, ni discriminaciones en todo el proceso de la investigación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud en Jaén son mujeres (48,4%) y varones (51,6%). La media de edad es de 42,6; siendo el mínimo 26 años y el máximo 66 años.

4.1.2 Factores psicosociales

Tabla 1. Factores psicosociales según dimensiones en el entorno laboral de los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén - 2020

Indicadores	N = 62	%
Condiciones del lugar de trabajo:		
Favorable	20	32,3
Desfavorable	42	67,7
Carga de trabajo		
Favorable	13	21,0
Desfavorable	49	79,0
Contenido y características de la tarea		
Favorable	6	9,7
Desfavorable	56	90,3
Exigencia laboral		
Favorable	49	79,0
Desfavorable	13	21,0
Papel laboral y desarrollo de la carrera		
Favorable	9	14,5
Desfavorable	53	85,5
Interacción social y aspectos organizacionales		
Favorable	9	14,5
Desfavorable	53	85,5
Satisfacción con la remuneración		
Favorable	28	45,2
Desfavorable	34	54,8

La tabla 1 indica que los factores psicosociales en el entorno laboral de los trabajadores son desfavorables en las siguientes dimensiones: condiciones del lugar del trabajo (67%), carga de trabajo (79%), contenido y característica de la

tarea (90,3%), rol laboral y desarrollo de la carrera 85%), interacción social y aspectos psicosociales (85%), y satisfacción laboral (54,8%); sin embargo, un factor favorable en el trabajo es la exigencia laboral (79%).

4.1.2 Nivel de estrés de los trabajadores por dimensiones y nivel global

Tabla 2. Nivel de estrés por dimensiones en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén - 2020

Indicadores	N=62	%
Agotamiento emocional		
Bajo	52	83,9
Medio	8	12,9
Alto	2	3,2
Falta de realización personal		
Bajo	3	4,8
Medio	9	14,5
Alto	50	80,6
Despersonalización		
Bajo	53	85,5
Medio	6	9,7
Alto	3	4,8

La tabla 2, muestra que el nivel de estrés en las dimensiones: agotamiento emocional es bajo (83,9%) y alto (3,2%), falta de realización personal es alto (80,6%) y bajo (4,8%) y en despersonalización es nivel bajo (85,5%) y alto (4,8%).

Nivel de estrés global:

Tabla 3. Nivel de estrés global en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén, 2020

Nivel de estrés	No	%
Bajo	11	17,7
Medio	49	79,0
Alto	2	3,2

En la tabla 3 se observa que el nivel de estrés global en los trabajadores es medio (79%) y alto (3,2%).

4.1.3 Relación entre factores psicosociales y nivel de estrés

Tabla 4. Relación entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén 2020

Factores psicosociales (global)	Nivel de estrés						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Favorable	2	3,2	11	17,7	2	3,2	15	24,2
Desfavorable	9	14,5	38	61,3	-	-	47	75,8
Total	11	17,7	49	79,0	2	3,2	62	100,0

Prueba de hipótesis

Prueba estadística	Valor	p-valor
Prueba exacta de Fisher	4,984	0,104*

* $p > 0,05$. [X^2 : 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5].

La tabla 4 indica que la correlación entre las variables factores psicosociales y nivel de estrés laboral no es significativa ($p > 0,05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

4.2. Discusión

Los resultados de la investigación muestran que la mayoría de los factores psicosociales son desfavorables en el ámbito laboral de los trabajadores administrativos; porqué las condiciones del lugar respecto a la infraestructura, el ruido, el espacio donde laboran es desfavorable en un 67%, en cuanto al contenido y características de la tarea también es desfavorable en un 90,3%, por razones de rutina, permanecen muchas horas en posturas incómodas, y requieren de esfuerzo visual prolongado. La interacción social y aspectos organizacionales también es desfavorable un 85,5%; así como la satisfacción de las remuneraciones en un 54,8%, según tabla 5 (anexo 6). Por consiguiente, son indicadores de riesgo que intervienen en el trabajo. En cambio, la exigencia laboral es un factor que favorece a los participantes.

Pando, Gascón, Varillas y Aranda⁴² encontró que los factores psicosociales con mayor exposición negativa en trabajadores peruanos, fueron las exigencias laborales (86,2%), el contenido y características de la tarea (73,4%) y la carga de trabajo (72%).

Los estudios referenciados y los hallazgos de la investigación revelan factores psicosociales desfavorables en un alto porcentaje entre 50% a 70% en el ámbito laboral. Estos resultados son evidencias que exigen a la entidad laboral asumir estrategias para evitar el estrés, la ansiedad u otros problemas emocionales.

Además, Vicente, Puerta y Martínez citado por Graneros¹³ y Castro⁴³ mencionan que los factores psicosociales desfavorables, reciben el nombre de factores psicosociales de riesgo y estas condiciones organizacionales que tienen las instituciones, las empresas u organizaciones hacen que exista la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de los colaboradores, actuando como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral, pudiendo afectar tanto a la salud física como psicológica.

Estas condiciones afectan el desempeño y da lugar a un bajo rendimiento en las actividades laborales que el trabajador realiza cotidianamente. Además, también repercute en su bienestar y el de su familia.

Según Pando⁴² la exposición “a los factores psicosociales positivos, que no necesitan ser controlados sino fomentados; estos deberían ser diseñados en el puesto de trabajo para lograr influir positivamente en la salud del trabajador”. Lahera⁴⁴ indica que los factores psicosociales son aquellas condiciones que se presentan en el entorno laboral y contribuyen favorablemente en la salud de los trabajadores, entre ellas menciona en la organización, los contenidos de trabajo y la tarea.

Los factores psicosociales en el entorno laboral deberían favorecer el buen rendimiento, el desarrollo personal, el bienestar mental y físico del trabajador; ello dependerá de la organización y la buena comunicación entre trabajadores y la apropiada comunicación con el jefe de la institución.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además, de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Respecto al nivel de estrés por dimensiones en los resultados del estudio se observa que la dimensión agotamiento, y despersonalización, es de nivel bajo. Sin embargo, la falta de realización personal es de nivel alto en la mayoría de los trabajadores. Hallazgos que no coinciden con la investigación de Gómez⁴⁵ en el cual indica que el personal con más años de experiencia presenta alto nivel en la dimensión agotamiento emocional. De igual forma Gómez, et al.⁴⁶ encontraron que el nivel de estrés en las dimensiones agotamiento emocional y falta de realización personal tienen nivel medio, y en la dimensión despersonalización es alta.

Castillo⁴⁷ sostiene que el agotamiento emocional se da por la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona, y Gómez⁴⁵ sustenta que la baja realización personal en el trabajo considera que el personal se evalúa negativamente de modo que esa evaluación negativa afecta su habilidad en la realización del trabajo y el tipo de relación que establece con las

personas a las que dan servicio. Esta circunstancia hace que el personal se sienta descontento consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

Para Castillo⁴⁷ despersonalización o deshumanización hace referencia a la aparición de sentimientos y actitudes negativas y clínicas hacia las personas destinatarias del trabajo.

Respecto al nivel de estrés global los resultados del estudio guardan relación con Graneros¹³ quienes hallaron que el estrés laboral en los trabajadores es medio. De igual forma Azabache⁵⁰ encontró que un 54,1% de los trabajadores de una institución privada tienen un nivel medio de estrés laboral y en Quispe¹⁰ los trabajadores administrativos también presentaron nivel medio de estrés.

Contrariamente, Cermeño et al.⁴⁸ hallaron que el personal de salud padece estrés en un nivel alto, relacionado al exceso de carga laboral porque se someten en su jornada laboral ordinaria. Igualmente, en Refingo⁹ el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de salud es alta.

El estudio de Ruiz⁴⁹ reporta que el 39,4% de los trabajadores administrativos presentaron un alto nivel de estrés laboral, quienes indican que gran parte de ellos presenta cierto grado de tensión, ansiedad y fatiga, que podría estar causando la reducción de su productividad, ausentismo, baja motivación y bajo interés para realizar sus actividades o tareas laborales.

No obstante, Barran y Labán¹⁴ refieren que el nivel de estrés es muy alto (55,49%) generando insatisfacción laboral en el personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud.

La aparición del estrés en el ámbito laboral se da por diversas actividades a desarrollar, número y tipo de operaciones a realizar, continuas actividades imprevistas en servicios altamente congestionados, y tener contacto prolongado con personas que puedan afectar la capacidad para brindar una atención oportuna⁵⁰. Pando et al.⁴³ indican que la sintomatología fisiológica es la principal forma de activación del estrés en los trabajadores (cefalea, irritabilidad, etc.).

El estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las actividades en las entidades para las que trabajan, porque existe un desajuste entre una respuesta adaptativa y la exigencia del usuario interno y externo; siendo percibidas como amenazantes porque sobrepasa la capacidad tanto física o mental.

De acuerdo a la información de los participantes encuestados, se comprobó, que no existe relación significativa entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén.

Contrastando con el estudio de Becerra-Ostos, et al⁵¹ muestran que los factores de riesgo psicosocial se relacionan con el estrés laboral en funcionarios administrativos. El autor concluye que existe relación significativa entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales ($X = 20,9$; $p = 0,00$).

Del mismo modo la investigación realizada por Ruiz⁴⁹ comprueba que existe correlación moderada entre el estrés laboral y los factores psicosociales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima ($r = 0,57$). No obstante, los hallazgos del estudio de Quispe¹⁰ son diferentes en el cual los factores psicosociales no guardan relación con el estrés laboral.

Los factores psicosociales relacionado con el estrés es de suma importancia en el ámbito laboral porque el trabajador puede responder de diferentes formas ante un evento inesperado, para algunos es amenazante y se manifiestan por medio de signos o síntomas fisiopatológicos.

Desde esta perspectiva el modelo Demandas Control¹⁵ uno de los enfoques teóricos integrado al ámbito de la salud ocupacional, propone una explicación al proceso de estrés, motivación y aprendizaje en el trabajo, considerando las características psicosociales de las condiciones laborales y sus implicancias en la salud y en la productividad. Sin embargo, los hallazgos del estudio muestran que no guarda relación los factores psicosociales con el estrés laboral, probablemente porque el nivel de estrés en los trabajadores en el escenario

laboral es medio, pero, es necesario adoptar las medidas de prevención pertinentes en beneficio de la salud de los trabajadores, considerando que la carga de trabajo es el componente central de la demanda laboral y puede afectar la salud mental de la persona.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Los factores psicosociales en el entorno laboral de los trabajadores son desfavorables en un alto porcentaje en las siguientes dimensiones: condiciones del lugar del trabajo, carga de trabajo, contenido y característica de la tarea, rol laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos psicosociales y satisfacción laboral; sin embargo, un factor favorable en el trabajo es la exigencia laboral.

El nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud, Jaén; en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización es bajo y en la dimensión falta de realización personal alto. Referente al nivel de estrés global en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud, Jaén es medio.

La relación entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén, no es significativa.

Recomendaciones:

Las condiciones del lugar del trabajo y la interacción social y aspectos organizacionales son factores psicosociales desfavorables en los trabajadores administrativos, por ello; se recomienda que la gerencia de la Red Integral de Salud (RIS) debería considerarlo en el plan de trabajo de salud ocupacional para su mejora y con ello disminuir el nivel de estrés.

El área de promoción de la salud de la Red Integral de Salud continuamente debe realizar actividades educativas para disminuir el estrés producto de algunos factores psicosociales que colocan en riesgo la salud de los trabajadores.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud. Salud de los trabajadores. [Internet] 2021 Jun [citado 2022 Dic 02]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>.
2. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo. [Internet] 2022 Set [citado 2023 Set 11]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
3. Organización Mundial de la Salud. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud. [Internet] 2022 Nov [citado 2022 Dic 02]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>.
4. Aldrete MG, Gonzales R, Navarro C, León SG, Pérez J. Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. Revista Salud Pública y nutrición. México; 2016. [Consultado 2 de febrero de 2020] Disponible en: <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/14>
5. Sánchez BD. Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una Empresa De Call Center. Bogotá; [Tesis Licenciatura] 2018. Fundación Universitaria los Libertadores. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.p](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.pchrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.p)
6. Hoyo M. Estrés laboral. Ministerio del trabajo y asuntos sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; Madrid; 2004.
7. Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Ginebra; 2008.
8. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Perú, Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana (2014), Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana, MINTRA.
9. Rengifo E. Nivel de estrés laboral y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud – Ucayali. [Tesis Maestría]. Pucallpa: Universidad Nacional Ucayali; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5228>
10. Quispe G. Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa. Arequipa; 2020.
11. Ramírez JC, Aroca YY. Factores de riesgo psicosocial en el sector salud en Bucaramanga, 2015 [Tesis de Grado]. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia; 2015. [Consultado 4 febrero de 2020]. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/305/1/Factores%20de%20riesgo%20psicosociales%20en%20entidades%20prestadoras%20de%20servicios%20de%20salud.pdf>.
12. Palacios E. Factores psicosociales y prácticas organizacionales de prevención y control de riesgos en un Hospital de Huánuco, Perú, 2019. Gac. Cient.; 6(4), octubre – diciembre, 2020, 192-202. Disponible en: URL: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/978/829>

13. Graneros JV. Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería-Lima, 2017. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Consultado 1 marzo de 2020] Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf.
14. Barral S, Labán G. Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *AKADEM* 2021; (8): 268–293.
15. Karasek RT. Theorell. *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Nueva York: Basic Books; 1990.
16. Organización Internacional del trabajo y los riesgos psicosociales. [En línea] 2013 [Consultado 2 marzo de 2020]. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
17. Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS). Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa. Superintendencia de seguridad social. Intendencia de seguridad y salud en el trabajo. Unidad de Medicina del trabajo. [Consultado 4 marzo de 2020]. Disponible en: http://www.suseso.cl/606/articles19640_archivo_03.pdf
18. Pando M, Aranda C, Parra L, Ruiz D. *Eugenesia Laboral: Salud Mental Positiva en el Trabajo*. Colombia: Editorial Universidad Libre Seccional Cali-Colombia; 2013.
19. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. 1984.
20. Muñoz AA. La importancia del conteo con la tarea para el buen funcionamiento de las empresas. 1993. [Consultado 5 de marzo de 2020]. Disponible en: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1993/vol1/arti1.htm>
21. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo España. Factores psicosociales: metodología de evaluación. [Sede web] [Consultado 5 marzo de 2020]:
Disponible: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
22. El peruano. DS N° 005-2012- TR Reglamento De Ley N°29783. Lima; 2012
23. Organización Internacional del Trabajo. Ley general de riesgos en lugares de trabajo. [En línea] 2014 [Consultado 6 marzo de 2020]. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_236620.pdf
24. EsSalud. Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [Sitio web] 2015 [consultado 5 marzo de 2020] Disponible: www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit
25. Acevedo A. Factores más relevantes de los riesgos psicosociales que Influyen en los Empleados. [Tesis] Colombia: Fundación universitaria Área Andina; 2016.

26. Ministerio de transporte Colombia. Estudio de factores de riesgo psicosociales en las direcciones territoriales. [en línea]. 2017 [Consultado 6 marzo de 2020] Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/13530>
27. Ministerio de empleo y seguridad social España. Factores de riesgo psicosociales. España; 2010 [Consultado 8 marzo de 2020]. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem>.
28. Moreno B. Factores de riesgo psicosociales, formas, consecuencias, medidas, buenas prácticas. 2010 [nov- 2010]; [Consultado 8 marzo de 2020] Disponible: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion>
29. Pardo M, Varillas W, Aranda C, Elizalde F. Análisis factorial explicativo del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo. Perú: editorial UNMSM, Lima; 2016. [Consultado 9 marzo de 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400008.
30. Asociación Chilena de Seguridad. Manual de aplicación ACHS. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales. 2013 [Consultado 9 marzo de 2020]. Disponible: http://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual_Riesgos_Psicosociales.pdf
31. Astudillas P. Factores psicosociales en el trabajo. ¿Cómo aprender las tensiones psicosociales para regularlas? [Consultado 10 de marzo de 2020]. Disponible en: http://www.ispch.cl/sites/default/files/nota_tecnic_factores_psicosociales_en_el_trabajo_032014.pdf (30)
32. Pérez O. Beneficios de implementar planes de carrera y desarrollo en tu empresa. 2015. [Consultado 10 marzo de 2020]. Disponible en: <https://blog.peoplenext.com.mx/6-beneficios-de-implementar-planes-de-carrera-y-desarrollo-en-tu-empresa>
33. Moreno B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Madrid; 2011. [Consultado 12 marzo de 2020]. Disponible en: <file:///E:/tesis%20post-grado/DISA/interaccin%20social%20y%20aspectos%20organizacinales%20que%20es.html>
34. Steven L, Lawrence R. Murphy JJ, Lennart L. Factores psicosociales y de organización. [Consultado 10 marzo de 2020] Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
35. Maslach C, Pines A. The Burnout syndrome. (2ª Ed.). USA: Research Edition. 1976
36. Varela PI, Fantao LF, Martínez AM, Pita A. y Vaín MC. Desgaste profesional entre los odontólogos y estomatólogo del Servicio de Gallego de Salud. 2009. [Consultado 12 marzo de 2020]. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencionprimaria-27-articulo-desgaste-profesional-entre-los-odontologos-13073416>.

37. Portilla NL. Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima; 2017. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Consultado 3 marzo de 2020]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14324/Portilla_ANL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Psycholo Esparza MA, Vinicio E. Dimensión psicosociales, correlacionales con el Estrés laboral en los servidores y funcionarios de casa Matriz, el Banco Nacional de Fomento. [Tesis de maestría]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2015. [Consultado 12 de marzo de 2020]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7315/1/T-UCE-0007-73pg.pdf>
39. Forastieri V. Organización Internacional del Trabajo. ¿Porque el estrés en el trabajo es un reto colectivo y que medidas posemos adoptar? 2016 [Consultado 10 marzo de 2020]Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang--es/index.htm
40. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5ª ed. México: McGrawHill; 2010.
41. Pallalazzani L. Bioética de los principios y bioética de las virtudes: El debate actual en los Estados Unidos. Revista médica y ética.1992.
42. Pando M, Gascón S, Varillas W, Aranda C. Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. Revista Ciencia UNEMI [Internet]. 2019 Jan [cited 2021 Dec 17];12(29):1–8. Available from: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=135410952&lang=es&site=eds-live&scope=site>
43. Castro CE. Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada. Lima [Tesis Título] Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1040/castro_mc.pdf?sequence
44. Lahera M. Factores psicosociales. Navarra: Instituto Navarro de Salud Laboral. 2002. [en línea] Disponible en: <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
45. Gómez MA, Ruiz MI. Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo; 2014. [en línea] Disponible en: <http://repositorio.autonoma deica.edu.pe/bitstream/autonoma deica/17/3/irene%20f elicitas%20trujillo%20polo%20-%20%20complicaciones%20cronicas%20de%20la%20diabetes.pdf>
46. Gómez C, Álamo C, Amador M, Cencero F, Mayor A, Muñoz A et al . Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de Enfermería de medicina interna. Med. segur. trab. [Internet]. 2009 Jun [citado 2021 Dic 17]; 55(215): 52-62. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2009000200005&lng=es.
47. Castillo S. Síndrome de agotamiento profesional. Costa Rica; 2001. 17 (2) Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004

48. Cermeño C, García MA, Molina A, González MA. Prevalencia de desgaste profesional y psico-morbilidad en médicos de atención primaria de un área sanitaria de Madrid. Dialnet. 2003; 31(9): 564-571.
49. Ruiz E. Relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad de Lima Metropolitana-2019. [Tesis] Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú; 2021. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9724/Relacion_RuizVillalobos_Erla.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Azabache N. Factores de riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de Ate. [Tesis] Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
51. Becerra-Ostos LF, Quintanilla D, Vásquez XA, Restrepo-Guerrero HF. Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. Rev. Salud Pública; 2018. 20 (5): 574-578.

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Indicaciones:

Señale con una “X” la columna correspondiente la frecuencia en que están presentes en el trabajo que usted realiza en esta institución, cada una de las situaciones que se enlistan a continuación

N°	Indicadores	0	1	2	3	4
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Condiciones del lugar de trabajo						
1	El ruido interfiere en sus Actividades.					
2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
5	Está expuesto a polvos, gases, solventes o vapores					
6	Está expuesto a microbios, hongos, insectos o roedores					
7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza.					
8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar					
9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					
Carga de trabajo						
10	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
11	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades					

N°	Indicadores	0	1	2	3	4
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
12	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
13	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.					
14	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					
Contenido y características de la tarea						
15	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
16	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.					
17	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
18	Participa en proyectos que no son de su interés					
19	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.					
20	Realiza actividades que no son de su especialidad					
21	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal.					
Exigencia laboral						
22	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja.					
23	Requiere alto grado de Concentración.					
24	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)					
25	Hace uso de verbalización Constante.					
26	Requiere de esfuerzo visual prolongado					

N°	Indicadores	0	1	2	3	4
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
27	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					
28	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.					
Papel laboral y desarrollo de la carrera						
29	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
30	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo					
31	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
32	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas					
33	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
34	Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación					
Interacción social y aspectos organizacionales						
35	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo					
36	Requiere participar en diversos grupos de trabajo					
37	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
38	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
39	Los sistemas de control del personal son incorrectos					
40	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su Trabajo.					

N°	Indicadores	0	1	2	3	4
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
41	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
42	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
43	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.					
Satisfacción con la remuneración del rendimiento						
44	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza					
45	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.					
46	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					

Fuente: Pardo M, Varillas W, Arana C, Elizalde F. Perú

ANEXO 2

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

I. Datos generales:

- Sexo: Femenino () Masculino () - Edad:

II. Instrucciones:

Estimados trabajadores el instrumento tiene el propósito de recopilar información para conocer los niveles de estrés laboral. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros solo un aspa (X). Estas respuestas son anónimas por lo que solicitamos sinceridad en la respuesta.

Dónde

- (0): Nunca
 (1) Una vez al mes o menos
 (2) Unas pocas veces al mes
 (3) Una vez a la semana
 (4) Pocas veces a la semana
 (5) Todos los días

III. Estrés laboral

Nº	Indicadores	0	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente cansado (a) por mi trabajo en el servicio						
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío.						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado.						
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.						
5	Siento que el trabajo que realizó todo el día me cansa.						
6	Me siento frustrado por mi trabajo						
7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.						
8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.						
9	Me siento con si estuviera al límite de mis posibilidades.						
10	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que atiendo.						
11	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.						
13	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que atiendo.						
14	Me siento estimulado después de haber trabajado con las personas que atiendo.						

N°	Indicadores	0	1	2	3	4	5
15	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.						
16	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
17	Siento que puedo entablar relaciones con las personas fácilmente.						
18	Siento que trato algunas personas como si fueran objetos impersonales.						
19	Siento que me he vuelto más duro con las personas.						
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis personas.						
22	Me parece que las personas me culpan por sus problemas						

Fuente: Portilla NL. Lima; 2017.

ANEXO 03

VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR								OBSERVACIONES Si debe eliminarse o modificarse un ítem, por favor indique
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	si	no	si	no	si	no	si	no	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		Observar ítem por que no es adecuado
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
Aspectos generales								si	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder e cuestionario								✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación								✓	
Los ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta, sugiera los ítems a añadir.								✓	
Validez									
Aplicable								✓	No aplicable
Aplicable considerando las observaciones									
Validado por: M. C. Aníbal E. Torre Realto								DNI: 243271190	Fecha: 22-02-20
Firma:									

M. C. Aníbal E. Torre Realto
C. CENTRO QUIMICO
R. R. 1100

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR								OBSERVACIONES Si debe eliminarse o modificarse un ítem, por favor indique
	Claridad en la redacción		Coherencia Interna		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	si	no	si	no	si	no	si	no	
1	☒		☒		☒		☒		
2	☒		☒		☒		☒		
3	☒		☒		☒		☒		
4	☒		☒		☒		☒		
5	☒		☒		☒		☒		
6	☒		☒		☒		☒		
7	☒		☒		☒		☒		
8	☒		☒		☒		☒		
9	☒		☒		☒		☒		
10	☒		☒		☒		☒		
11	☒		☒		☒		☒		
12	☒		☒		☒		☒		
13	☒		☒		☒		☒		
14	☒		☒		☒		☒		
15	☒		☒		☒		☒		
Aspectos generales								si	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder e cuestionario								☒	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación								☒	
Los ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta, sugiera los ítems a añadir.								☒	
Validez								☒	
Aplicable						☒	No aplicable		
Aplicable considerando las observaciones									
Validado por: M ^g WILSON VILCHIC ABAD						DNI: 80197487		Fecha: 23/2/21	
Firma:									


 M^g Wilma Zorine Abad
 MAESTRO EN CIENCIAS
 SALUD PÚBLICA

Item	CRITERIOS A EVALUAR								OBSERVACIONES Si debe eliminarse o modificarse un ítem, por favor indique
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	si	no	si	no	si	no	si	no	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
Aspectos generales								si	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario								✓	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación								✓	
Los ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta, sugiera los ítems a añadir.								✓	
Validez									
Aplicable								✓	No aplicable
Aplicable considerando las observaciones									
Validado por: <i>Urfiles Bustamante Quirós</i> DNI: 22727866								Fecha: 25/1/21	
Firma:									


 Urfiles Bustamante Quirós
 CEP. N° 28233 - INE. N° 10788

ANEXO 04

CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N°	%
Válidos	25	100,0
Excluido *	0	0,0
Total	25	100,0

* La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,821*	46

* Adecuado

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Factores1	75,84	404,390	,098	,822
Factores2	76,08	386,493	,331	,816
Factores3	75,84	379,473	,526	,811
Factores4	76,52	390,260	,301	,817
Factores5	76,64	411,907	-,071	,829
Factores6	77,60	399,167	,208	,819
Factores7	76,12	394,860	,163	,822
Factores8	76,88	373,610	,655	,807
Factores9	76,92	410,743	-,053	,828
Factores10	76,56	384,090	,408	,814
Factores11	76,80	393,833	,319	,817
Factores12	76,48	367,593	,772	,803
Factores13	76,60	378,750	,453	,812
Factores14	77,00	405,583	,050	,824
Factores15	76,72	386,877	,344	,816
Factores16	77,48	400,010	,228	,819
Factores17	77,36	389,907	,423	,814
Factores18	76,60	393,167	,266	,818
Factores19	77,08	405,410	,046	,824
Factores20	77,40	391,500	,379	,815
Factores21	76,28	404,960	,032	,826
Factores22	76,20	406,167	,017	,826
Factores23	75,60	414,583	-,122	,828
Factores24	75,92	384,077	,399	,814
Factores25	76,16	410,890	-,053	,827
Factores26	74,80	392,750	,587	,814
Factores27	75,28	421,127	-,282	,830
Factores28	76,76	389,357	,308	,817
Factores29	77,20	382,167	,570	,811
Factores30	77,32	399,977	,216	,819
Factores31	77,20	398,167	,218	,819
Factores32	77,36	388,907	,402	,815
Factores33	76,20	379,083	,481	,811
Factores34	76,56	392,840	,330	,816
Factores35	77,88	401,610	,189	,820

Factores36	75,92	399,493	,162	,821
Factores37	77,96	396,040	,434	,816
Factores38	77,16	383,723	,589	,811
Factores39	77,52	402,760	,163	,820
Factores40	77,36	390,073	,404	,815
Factores41	77,28	378,877	,568	,810
Factores42	76,04	408,290	-,016	,827
Factores43	77,00	401,833	,123	,822
Factores44	75,96	382,957	,513	,812
Factores45	75,88	382,527	,467	,812
Factores46	76,88	372,027	,626	,807

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

ESTRÉS LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N°	%
Válidos	25	100,0
Excluido *	0	0,0
Total	25	100,0

* La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,805*	22

* Adecuado [$> 0,80$].

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estrés1	47,40	194,500	,061	,813
Estrés2	48,60	179,833	,514	,791
Estrés3	47,92	183,910	,325	,799
Estrés4	48,16	173,890	,554	,787
Estrés5	47,60	168,250	,696	,778
Estrés6	48,04	170,207	,551	,786
Estrés7	47,48	182,010	,455	,793
Estrés8	48,32	177,393	,575	,787
Estrés9	48,24	179,690	,530	,790
Estrés10	46,52	169,510	,493	,789
Estrés11	46,08	170,077	,505	,788
Estrés12	45,96	183,790	,345	,798
Estrés13	45,56	188,007	,283	,801
Estrés14	45,64	201,407	-,110	,820
Estrés15	45,76	195,940	,050	,811
Estrés16	46,12	209,527	-,301	,830
Estrés17	45,56	204,423	-,204	,820
Estrés18	48,40	182,500	,355	,798
Estrés19	48,32	176,310	,592	,786
Estrés20	48,28	176,877	,689	,784
Estrés21	48,16	177,473	,452	,792
Estrés22	48,64	180,657	,497	,792

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo... DELGY MARIVA JÁÑEZ AIZCORBEidentifica
do (a) con DNI N° 07224379 acepto participar en el estudio titulado
"Factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional
I de Salud, Jaén- 2020", desarrollado por la Bachiller Violeta Emérita Cueva Rivasplata.
Dicha investigación tiene como objetivo: Determinar la relación entre los factores
psicosociales y estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén.

Por lo cual participaré en la encuesta realizada por la investigadora, quien menciona que
dicha información será publicada sin mencionar los nombres de los participantes,
garantizando el secreto respecto a mi privacidad.

Jaén, mayo 2021


Firma del participante



ANEXO 06

DATOS COMPLEMENTARIOS

Características demográficas de los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén

Sexo de los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén.

Sexo	N	%
Femenino	30	48,4
Masculino	32	51,6
Total	62	100,0

Edad de los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén.

Edad (años)	N°	Media $\pm$ D.S.	Mín. – Máx.
	62	42,6 $\pm$ 10,0	26 – 65

Cuadro 1. Nivel de estrés según dimensión agotamiento emocional en los trabajadores de la
Dirección Subregional de Salud I, Jaén

N°	Ítems	Nunca		Una/vez Mes		Unas pocas v/m		Una v/s		Pocas V/s		Todos los días	
1	Me siento emocionalmente cansado (a) por mi trabajo en el servicio	20	32,2	16	25,8	12	19,4	3	4,8	11	17,7		
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío.	40	64,5	10	16,1	6	9,7			5	8,1	1	1,6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado.	32	51,6	10	16,1	9	14,5	1	1,6	10	16,1		
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	41	66,1	10	16,1	5	9,1	5	8,1	5	8,1	1	1,6
5	Siento que el trabajo que realizó todo el día me cansa.	29	46,8	18	29,0	9	14,5			4	6,5	2	3,2
6	Me siento frustrado por mi trabajo	45	72,6	9	14,5	3	4,8			2	3,2	3	4,8
7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.	20	32,3	11	17,7	8	12,9	6	9,7	7	11,3	10	16,1
8	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.	43	69,4	9	14,5	4	6,5	1	1,6	3	4,8	2	3,2
9	Me siento con si estuviera al límite de mis posibilidades.	44	71,0	13	21	2	3,2					3	4,8
10	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que atiendo.	5	8,1	3	4,8	2	3,2	2	3,2	10	16,1	40	64,5

**Cuadro 2. Nivel de estrés según dimensión falta de realización personal en los trabajadores de la
Dirección Subregional de Salud I, Jaén**

Ítems	Nunca		Una/vez mes		Unas pocas v/m		Una v/s		Pocas V/s		Todos los Días	
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	8	12,9	2	3,2	5	8,1	13	21			34	54,8
Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.	4	6,5	3	4,8	6	9,7					49	79
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que atiendo.	4	6,5	2	3,2	13	21					43	69,4
Me siento estimulado después de haber trabajado con las personas que atiendo.	3	4,8	2	3,2	6	9,7	10	16,1			41	66,1
Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	4	6,5	4	6,5	3	4,8	11	17,7			40	64,5
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	8	12,9	9	14,5	5	8,1	4	6,5	14	22,6	22	35,5
Siento que puedo entablar relaciones con las personas fácilmente.	3	4,8	1	1,6	2	3,2	4	6,5	11	17,7	41	66,1

Cuadro 3. Nivel de estrés según dimensión despersonalización en los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud I, Jaén.

N°	Ítems	Nunca		Una/vez mes		Unas pocas v/m		Una v/s		Pocas V/s		Todos los días	
18	Siento que trato algunas personas como si fueran objetos impersonales.	45	72,6	7	11,3	3	4,8	2	3,2			5	8,1
19	Siento que me he vuelto más duro con las personas.	32	51,6	13	21	6	9,7	1	1,6	7	11,3	3	4,8
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	35	56,5	11	17,7	6	9,7	1	1,6	5	8,1	4	6,5
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis personas.	44	71,0	6	9,7	4	6,5	1	1,6	3	4,8	4	6,5
22	Me parece que las personas me culpan por sus problemas	40	64,5	12	19,4	1	1,6	1	1,6	4	6,5	4	6,5

Tabla 5. Relación entre los factores psicosociales y el nivel de estrés en los trabajadores de la Dirección Subregional I de Salud, Jaén – 2020

Factores psicosociales	Nivel de estrés						Total		p-valor
	Bajo		Medio		Alto		N	%	
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Condiciones del lugar de trabajo:									
Favorable	3	4,8	15	24,2	2	3,2	20	32,3	0,203
Desfavorable	8	12,9	34	54,8	-	-	42	67,7	
Carga de trabajo:									
Favorable	3	4,8	15	24,2	2	3,2	20	32,2	0,044*
Desfavorable	8	2,0	34	54,8	-	-	42	67,7	
Contenido y características de la tarea:									
Favorable	-	-	4	6,5	2	3,2	6	9,7	0,009*
Desfavorable	11	17,7	45	72,6	-	-	56	90,3	
Exigencia laboral:									
Favorable	8	16,1	39	62,9	2	3,2	49	79,0	0,807
Desfavorable	3	4,9	10	16,1	-	-	13	21,0	
Papel laboral y desarrollo de la carrera									
Favorable	2	3,2	5	8,1	2	3,2	9	14,5	0,018*
Desfavorable	9		44	71,0	0	0,0	53	85,5	
Interacción social y aspectos organizacionales									
Favorable	-	-	7	11,3	2	3,2	9	14,5	0,008*
Desfavorable	11	18,2	42	67,3	0	0,0	53	85,5	
Satisfacción con las remuneraciones									
Favorable	2	3,2	24	38,7	2	3,2	28,0	45,2	0,041*
Desfavorable	9	14,5	25	40,3	0	0,0	34	54,8	

* $p < 0,05$